

## **Examenprogramma Profielvak: dienstverlening & producten**

### **De kern**

- a. Algemene kennis en vaardigheden
- b. Professionele kennis en vaardigheden
- c. Loopbaanoriëntatie en -ontwikkeling

### **De vier profielmodulen**

- 1. Organiseren van een activiteit voor een opdrachtgever (voor BB, KB en GL)
- 2. Presenteren, promoten en verkopen (voor BB en KB)
- 3. Een product maken en verbeteren (voor BB, KB)
- 4. Multimediale producten maken (voor BB en KB en GL)

### **Kern dienstverlening & producten**

Een kandidaat kan gebruik maken van de in de 'kern' genoemde kennis en vaardigheden in een (gesimuleerde) uitvoerende beroepssituatie of een daarop voorbereidende scholing. De kennis en vaardigheden zijn gerangschikt in algemene kennis en vaardigheden en professionele vaardigheden. Kennis en vaardigheden worden samen met de persoonlijke eigenschappen ook wel aangeduid als 'beroepscompetenties'. De kern omvat ook kennis en vaardigheden rond loopbaanoriëntatie en -ontwikkeling.

### **A. Algemene kennis en vaardigheden**

- A1. de Nederlandse taal in opleidings- en beroepssituaties gebruiken;
- A2. informatie op allerlei manieren overzichtelijk en efficiënt verzamelen, ordenen en weergeven;
- A3. voor opleiding en beroep relevante berekeningen uitvoeren;
- A4. plannen en organiseren in een beroeps(opleiding) gerelateerde situatie;
- A5. op systematische en doelgerichte wijze werkzaamheden uitvoeren op basis van een planning met de inzet van vakdeskundigheid en met aandacht voor een zo hoog mogelijke kwaliteit;
- A6. mondeling en schriftelijk rapporteren over de uitgevoerde werkzaamheden; onder meer over de planning, voorbereiding, proces en product;
- A7. reflecteren op de eigen werkwijze en op de kwaliteit van het eigen werk;
- A8. samenwerken en overleggen bij het uitvoeren van werkzaamheden;
- A9. werkzaamheden volgens de voorschriften en op een veilige wijze uitvoeren;
- A10. economisch bewust en duurzaam omgaan met materialen en middelen;
- A11. professionele hulpmiddelen gebruiken en hun werking uitleggen;
- A12. hygiënisch werken;
- A13. milieubewust handelen;
- A14. zich aan- en inpassen in een bedrijfscultuur;
- A15. voldoen aan de algemene gedrags- en houdingseisen die gesteld worden aan werknemers in de branche;
- A16. in een (gesimuleerde) beroepssituatie en stage in een bedrijf omgaan met verschillen op basis van culturele gebondenheid en geslacht.

### **B. Professionele kennis en vaardigheden**

- B1. probleemoplossingsvaardigheden hanteren en op grond daarvan conclusies trekken en keuzes maken;
- B.2. eenvoudige onderzoeksactiviteiten verrichten en op grond daarvan beargumenteerde keuzes maken;
- B3. mediawijs handelen: kritisch en bewust omgaan met (digitale) media;

- B4. het begrip duurzaamheid (her)kennen, benoemen en toepassen. Op basis daarvan komen tot bewuste afwegingen en relaties leggen tussen milieu, mensen en werkprocessen in arbeid en beroep (people, planet en profit);
- B5. ondernemende vaardigheden tonen: initiatief tonen, innoveren;
- B6. de begrippen maatschappelijk verantwoord en maatschappelijk betrokken ondernemen (her)kennen, benoemen en toepassen bij producten en dienstverlening;
- B7. verschillen en overeenkomsten benoemen tussen profit en non-profit.

### **C. Loopbaanoriëntatie en -ontwikkeling**

De vaardigheden uit deel C worden niet in het centrale examens getoetst. De kandidaat is in staat zijn eigen loopbaanontwikkeling vorm te geven. Hij doet dat door middel van reflectie op het eigen handelen en reflectie op ervaringen met een oriëntatie op een toekomstige opleiding en (loop)baan.

C1. De kandidaat heeft de vaardigheid de eigen loopbaan vorm te geven door op systematische wijze om te gaan met 'loopbaancompetenties':

- 1. kwaliteitenreflectie (wat kan ik het best en hoe weet ik dat?)
- 2. motievenreflectie (waar ga en sta ik voor en waarom dan?)
- 3. werkexploratie (waar ben ik het meest op mijn plek en waarom daar?)
- 4. loopbaansturing (hoe bereik ik mijn doel en waarom zo?)
- 5. netwerken (wie kan mij helpen mijn doel te bereiken en waarom die mensen?)

C2. De kandidaat maakt zijn eigen loopbaanontwikkeling inzichtelijk voor zichzelf en voor anderen doormiddel van een 'loopbaandossier'.

In een loopbaandossier is opgenomen welke activiteiten zijn uitgevoerd die hebben bijgedragen tot het ontwikkelen van de 'loopbaancompetenties'. In het loopbaandossier wordt beschreven bij een aantal uitgevoerde activiteiten:

- I. de beoogde doelen
- II. de resultaten
- III. de evaluatie en een conclusie
- IV. welke vervolgactiviteiten gepland zijn op basis van de opgedane ervaringen en de daarbij horende conclusies

<b>Profielvak: Dienstverlening en producten</b>	<b>BB</b>	<b>KB</b>	<b>GL</b>
<b>Module 1: organiseren van een activiteit voor een opdrachtgever (v2020)</b>			
Taak: <ul style="list-style-type: none"> <li>o een opdracht bespreken met de opdrachtgever, onderzoek doen naar de te organiseren activiteit en uitkomsten presenteren aan de opdrachtgever</li> <li>o een activiteit organiseren</li> <li>o facilitaire werkzaamheden uitvoeren</li> <li>o regelgeving op het terrein van veiligheid en milieu met betrekking tot de organisatie van activiteiten herkennen, benoemen en toepassen</li> </ul>			
<b>P/D&amp;P/1.1</b>			
Deeltaak: een opdracht bespreken met de opdrachtgever, onderzoek doen naar de te organiseren activiteit en uitkomsten presenteren aan de opdrachtgever.			
De kandidaat kan:			
1. wensen en verwachtingen van de opdrachtgever inventariseren	x	x	x
2. onderzoek doen naar de te organiseren activiteit en uitkomsten presenteren aan de opdrachtgever	x	x	x
<b>P/D&amp;P/1.2</b>			
Deeltaak: een activiteit organiseren.			
De kandidaat kan:			
1. een activiteit plannen en voorbereiden	x	x	x
2. berekeningen met betrekking tot kosten en baten van de te organiseren activiteit uitvoeren	x	x	x
3. voorzieningen, vergunningen, materialen, middelen en medewerkers regelen	x	x	x
4. een activiteit evalueren en suggesties geven voor verbetering	x	x	x
<b>P/D&amp;P/1.3</b>			
Deeltaak: facilitaire werkzaamheden uitvoeren.			
De kandidaat kan:			
1. schoonmaakmiddelen en de effecten hiervan op het milieu benoemen	x	x	x
2. schoonmaakmiddelen, -materialen en -apparatuur kiezen en gebruiken en de werkzaamheden uitvoeren volgens voorschriften	x	x	
3. voorstellen doen voor de inrichting van een milieustraat en deze toepassen	x	x	x
4. werkzaamheden rondom hospitality uitvoeren	x	x	x
5. een ruimte inrichten en gebruiksklaar maken	x	x	x
<b>P/D&amp;P/1.4</b>			
Deeltaak: regelgeving op het terrein van veiligheid en milieu met betrekking tot de organisatie van activiteiten herkennen, benoemen en toepassen.			
De kandidaat kan:			
1. maatregelen beschrijven om de negatieve gevolgen van de uit te voeren activiteit voor het milieu te beperken		x	x
2. pictogrammen en symbolen met betrekking tot veiligheid en milieu herkennen, uitleggen en gebruiken	x	x	x
3. taken van hulpdiensten benoemen en beoordelen welke hulpdiensten ingeschakeld moeten worden en melding maken daarvan	x	x	x
4. taken van beveiligers benoemen	x	x	x
5. vluchtroutes herkennen, gebruiken en maken	x	x	x

6. nood- en hulpstellen inrichten	x	x	x
Voor het uitvoeren van de taak beheerst de kandidaat de voorwaardelijke kennis, vaardigheden en houding.	x	x	x

<b>Profielvak: Dienstverlening en producten</b>	<b>BB</b>	<b>KB</b>	<b>GL</b>
<b>Module 2: presenteren, promoten en verkopen (v2020)</b>			
Taak: <ul style="list-style-type: none"> <li>o verschillende manieren van communicatie en communicatiemiddelen (her)kennen, benoemen en professioneel toepassen</li> <li>o een product en dienst promoten en verkopen</li> <li>o doelgericht informatie verstrekken en instructies geven</li> </ul>			
<b>P/D&amp;P/2.1</b>			
Deeltaak: verschillende manieren van communicatie en communicatiemiddelen (her)kennen, benoemen en professioneel toepassen.			
De kandidaat kan:			
1. media-uitingen met elkaar vergelijken en een beargumenteerde keuze maken voor een medium gelet op bijvoorbeeld doel, doelgroep, functionaliteiten en duurzaamheid		x	
2. voor een bepaald doel en een bepaalde doelgroep een media-uiting maken	x	x	
3. kenmerken van media-uitingen benoemen en de verschillende functies daarvan aangeven	x	x	
4. social media gebruiken en toepassen in een zakelijke context	x	x	
<b>P/D&amp;P/2.2</b>			
Deeltaak: een product en dienst promoten en verkopen.			
De kandidaat kan:			
1. omschrijven, benoemen en uitleggen waarom promotie belangrijk is	x	x	
2. een promotieplan maken en beoordelen		x	
3. een verkoopgesprek voeren	x	x	
<b>P/D&amp;P/2.3</b>			
Deeltaak: doelgericht informatie verstrekken en instructies geven.			
De kandidaat kan:			
1. uitleg, instructie, voorlichting en informatie geven aan publiek, bezoekers en deelnemers		x	
2. gespreksvaardigheden toepassen	x	x	
3. gebruik maken van passende communicatiemiddelen	x	x	
Voor het uitvoeren van de taak beheerst de kandidaat de voorwaardelijke kennis, vaardigheden en houding.	x	x	

<b>Profielvak: Dienstverlening en producten</b>	<b>BB</b>	<b>KB</b>	<b>GL</b>
<b>Module 3: een product maken en verbeteren (v2020)</b>			
Taak: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ een ontwerp en een product beoordelen, ontwerpen, tekenen en printen in 2D en 3D</li> <li>○ een product maken</li> </ul>			
<b>P/D&amp;P/3.1</b>			
Deeltaak: een ontwerp en een product beoordelen, ontwerpen, tekenen en printen in 2D en 3D.			
De kandidaat kan:			
1. een ontwerp en een product beoordelen en suggesties doen voor verbetering	x	x	
2. een product ontwerpen en tekenen in een 2D- en 3D-tekenprogramma	x	x	
3. een ontwerp en een product vertalen naar een werktekening	x	x	
4. 3D-printprincipes en printtechnieken uitleggen		x	
<b>P/D&amp;P/3.2</b>			
Deeltaak: een product maken.			
De kandidaat kan:			
1. werktekeningen lezen en interpreteren, tekentechnische symbolen begrijpen en aan de hand van de tekening een werkvoorbereiding opstellen	x	x	
2. een product in elkaar zetten door gebruik te maken van verbindingen	x	x	
3. het vervaardigde product controleren op de kwaliteit van de verbinding	x	x	
4. een product vervaardigen met handgereedschappen, elektrische handgereedschappen en machines	x	x	
5. handgereedschappen, elektrische handgereedschappen en machines veilig gebruiken	x	x	
Voor het uitvoeren van de taak beheerst de kandidaat de voorwaardelijke kennis, vaardigheden en houding.	x	x	

<b>Profielvak: Dienstverlening en producten</b>	<b>BB</b>	<b>KB</b>	<b>GL</b>
<b>Module 4: multimediale producten maken (v2020)</b>			
Taak: aan de hand van een programma van eisen: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ een digitaal ontwerp maken</li> <li>○ een film maken</li> <li>○ een website ontwerpen en samenstellen</li> <li>○ een applicatie ontwerpen en maken</li> </ul>			
<b>P/D&amp;P/4.1</b>			
Deeltaak: een digitaal ontwerp maken.			
De kandidaat kan:			
1. informatie verwerken en deze vormgeven in een lay out	x	x	x
<b>P/D&amp;P/4.2</b>			
Deeltaak: een film maken.			
De kandidaat kan:			
1. wensen en eisen van een opdrachtgever inventariseren en interpreteren		x	x
2. een camera hanteren vanuit verschillende camerastandpunten	x	x	x
3. genres in beeldmateriaal onderscheiden	x	x	x
4. op basis van gegeven informatie een script schrijven	x	x	x
5. een script uitwerken in een globaal storybord		x	x
6. het script voorleggen aan de opdrachtgever en de keuzes beargumenteren		x	x
7. een draaiboek en een taakverdeling maken	x	x	x
8. een apparatuur- en materialenlijst opstellen voor het maken van de opnames	x	x	x
9. opgenomen beelden bewerken en monteren	x	x	x
<b>P/D&amp;P/4.3</b>			
Deeltaak: een website ontwerpen en samenstellen.			
De kandidaat kan:			
1. wensen van de opdrachtgever inventariseren, interpreteren en verwerken in een ontwerp voor een website		x	x
2. een begroting maken voor het bouwen, hosten en onderhouden van de website		x	x
3. het voorlopige ontwerp inclusief begroting voorleggen aan de opdrachtgever		x	x
4. een website bouwen	x	x	x
5. de website presenteren aan de opdrachtgever	x		
6. de website presenteren aan de opdrachtgever en gemaakte keuzes beargumenteren		x	x
<b>P/D&amp;P/4.4</b>			
Deeltaak: een applicatie ontwerpen en maken			
De kandidaat kan:			
1. kenmerken van applicaties benoemen en concurrerende applicaties met elkaar vergelijken		x	x
2. de inrichting van applicaties analyseren		x	x
3. wensen van de opdrachtgever inventariseren en interpreteren		x	x

4. de functionaliteit van de applicatie beschrijven		x	x
5. een schematische weergave van de werking van de applicatie aanvullen	x		
6. een schematische weergave maken van de werking van de applicatie		x	x
7. de functionaliteit omzetten in een ontwerp	x	x	x
8. op basis van aangereikte informatie de applicatie bouwen en toegankelijk maken voor gebruikers	x	x	x
9. de applicatie presenteren aan de opdrachtgever	x		
10. de applicatie presenteren aan de opdrachtgever en gemaakte keuzes beargumenteren		x	x
Voor het uitvoeren van de taak beheerst de kandidaat de voorwaardelijke kennis, vaardigheden en houding.	x	x	x