



Praktijkexamen Verkoopspecialist detailhandel

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

naam deelnemer _____
praktijkexamenperiode _____
bpv-bedrijf _____
praktijkopleider _____
onderwijsinstelling _____
praktijkbegeleider _____
praktijkexaminator _____
2^e praktijkexaminator _____

crebocode 90383
type beoordeling per werkproces
cohort vanaf 2012-2013
versie 1.2
publicatiemoment juni 2013

Inhoud praktijkexamen

Dit is het praktijkexamen voor kerntaak 1: Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen. Het hoort bij de opleiding Verkoopsspecialist detailhandel. Dit praktijkexamen bestaat uit de volgende onderdelen:

- Examenonderdeel 1: Goederenontvangst en -opslag
- Examenonderdeel 2: Artikelpresentaties
- Examenonderdeel 3: Voorraad en bestellen
- Het criteriumgericht interview (cgi)

Welke afspraken moet je maken?

Aan het begin van de bpv maak je in ieder geval de volgende afspraken met de praktijkexaminator (beoordelaar):

- Op welke datum begin je aan het examen?
- Op welke datum moet elk examenonderdeel afgerond zijn?

Schrijf alle afspraken op.

Hoe worden de examenonderdelen beoordeeld?

Voor elk werkproces is er een lijst met wat je moet kunnen. De praktijkexaminator vult deze lijsten in. Je krijgt voor elk criterium een oordeel.

Dit oordeel kan zijn:

- *onvoldoende*
De prestatie ligt onder het niveau van een beginnend beroepsbeoefenaar.
- *voldoende*
De prestatie ligt op het niveau dat minimaal acceptabel is voor een beginnend beroepsbeoefenaar.
- *goed*
De prestatie ligt op het niveau van een beginnend beroepsbeoefenaar met enige werkervaring.
- *zeer goed*
De prestatie ligt boven het niveau van een beginnend beroepsbeoefenaar. De deelnemer voert de werkzaamheden vakbekwaam uit en is een voorbeeld voor andere collega's.

Een werkproces is voldoende als minimaal 75% van alle criteria ten minste voldoende is. Als je op een werkproces een onvoldoende scoort, dan schrijft de praktijkexaminator op welk beoordelingscriterium hij onvoldoende heeft gezien en waarom dit onvoldoende is.

Hoe wordt het criteriumgericht interview (cgi) beoordeeld?

In het cgi bespreek je het werk dat je tijdens de examenonderdelen hebt gedaan. Het cgi voer je met de praktijkexaminator. Je bereidt je op het gesprek voor. Hoe je dat doet, kun je lezen bij het onderdeel cgi. De praktijkexaminator beoordeelt of het cgi voldoende is.

Wanneer ben je geslaagd?

Je slaagt voor het praktijkexamen van deze kerntaak als je voor alle examenonderdelen en voor het cgi een voldoende haalt. Als je niet slaagt, gelden de regels van de onderwijsinstelling voor herkansing. Als meerdere praktijkexaminatoren het niet eens zijn, gelden ook de regels van de onderwijsinstelling.

Meer informatie?

Meer informatie voor de praktijkexaminator staat in de *Handleiding voor de praktijkexaminator*. De handleiding is te vinden op www.kch.nl/examinering.

Examenonderdeel 1: Goederenontvangst en -opslag

Dit examenonderdeel gaat over de werkprocessen:

- 1.1 Verzorgt goederenontvangst
- 1.2 Verzorgt goederenopslag
- 1.6 Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte

Vorbereiding

Je leest wat je moet doen in dit examenonderdeel.

Examenopdracht 1: Goederenontvangst en -opslag

Je werkt in het magazijn bij de ontvangst en opslag van goederen. Eerst bereid je de ontvangst en opslag van goederen voor. Daarna ontvang je de goederen. Tot slot ruim je de werkplek op. Je praktijkexaminator vertelt je hoe vaak je goederen ontvangt en opslaat en je de werkplek opruimt.

Doen

Ontvangen en opslaan van goederen:

- Je controleert welke goederen binnenkomen en welke goederen geretourneerd moeten worden.
- Je maakt de retouren verzendklaar en vult de bijbehorende geleidedocumenten in.
- Je zorgt dat interne transportmiddelen klaar staan. En je maakt ruimte in de opslagruimte.
- Je controleert de geleidedocumenten en de geleverde goederen op kwaliteit en kwantiteit.
- Je controleert of de goederen voldoen aan de wettelijk eisen en aan de eisen van het bpv-bedrijf.
- Je neemt bij afwijkingen in de levering op de juiste wijze contact op met de leverancier en/of meldt deze aan je leidinggevende.
- Je slaat na de controle de goederen op correcte wijze en efficiënt op.
- Je pakt de goederen om. Je doet dit eventueel samen met collega's.

Werkplek opruimen:

- Je maakt vóór openingstijd de verkoopruimte gereed.
- Je verzorgt de verkoopruimte, opslagruimte en de omgeving van de winkel volgens de normen van het bpv-bedrijf. Hierbij signaleer je opruim- en schoonmaakwerkzaamheden.
- Je zorgt ervoor dat klanten zo min mogelijk overlast hebben van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden.

Resultaat

- Je hebt de goederen ontvangen
- Je hebt de goederen opgeslagen. Afwijkingen heb je afgehandeld en geadministreerd.
- Je hebt de opslagruimte, verkoopruimte en de omgeving van de winkel schoongemaakt en verzorgd.

Examenopdracht 2: Begeleiden van collega's

Je praktijkexaminator kiest (minimaal) twee collega's uit. Je begeleidt deze collega's tijdens de goederenontvangst en –opslag en de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden. Je schrijft een verslag van het begeleidingsgesprek dat je met je collega's hebt gevoerd.

Doen

- Je bespreekt met jouw collega's wat er gedaan moet worden. Kijk hiervoor naar de activiteiten die worden omschreven in examenopdracht 1.
- Je observeert je collega's tijdens het werken. Je kijkt naar:
 - de voorbereiding;
 - de uitvoering;
 - het resultaat.
- Je voert een begeleidingsgesprek met je collega's waarin je jouw observaties bespreekt.
- Je geeft je collega's zo nodig extra instructies.
- Je geeft je collega's feedback.
- Je schrijft een verslag van het gesprek met de collega's voor je leidinggevende. Je beschrijft hierin het volgende:
 - wat er goed en minder goed ging tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden van je collega's;
 - de concrete acties die je collega's gaan ondernemen om hun werkuitvoering te verbeteren.

Resultaat

- Je hebt minimaal twee collega's begeleid.
- Je hebt het begeleidingsgesprek schriftelijk vastgelegd voor je leidinggevende.

Beoordeling

De praktijkexaminator beoordeelt het hele examenonderdeel met de observatiechecklist 'Goederenontvangst en –opslag'.

Observatiechecklist Examenonderdeel 1: Goederenontvangst en -opslag

Werkproces 1.1 Verzorgt goederenontvangst
 Werkproces 1.2 Verzorgt goederenopslag
 Werkproces 1.6 Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte

onvoldoende
 voldoende
 goed
 zeer goed

Examenperiode:

Werkproces 1.1 Verzorgt goederenontvangst

De deelnemer ...

1	helpt collega's. vraagt ondersteuning van collega's.	0	1	2	3
2	maakt werkafspraken. houdt zich aan de afspraken.	0	1	2	3
3	pakt de voorbereiding, de controle en de administratieve verwerking nauwkeurig en ordelijk aan.	0	1	2	3
4	controleert of de goederen en werkzaamheden voldoen aan de eisen van het bpv-bedrijf.	0	1	2	3
5	controleert of de goederen en werkzaamheden voldoen aan de wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu.	0	1	2	3
6	geeft duidelijke instructies aan collega's.	0	1	2	3
7	geeft opbouwende feedback aan collega's.	0	1	2	3

Werkproces behaald:

(minimale score voor een voldoende: 6 van de 7 voldoende)

Ja / Nee

Opmerkingen over werkproces:

Een toelichting is verplicht bij een onvoldoende.

Totaal aantal punten:

(alleen indien wp behaald)

Werkproces 1.2 Verzorgt goederenopslag

De deelnemer ...

1	helpt collega's. vraagt ondersteuning van collega's.	0	1	2	3
2	maakt werkafspraken. houdt zich aan de afspraken.	0	1	2	3
3	pakt de controle en opslag ordelijk aan. pakt de controle en opslag in een goed tempo aan.	0	1	2	3
4	controleert of de goederen en werkzaamheden voldoen aan de gestelde eisen van het bpv-bedrijf.	0	1	2	3
5	controleert of de goederen en werkzaamheden voldoen aan de wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu.	0	1	2	3
6	geeft duidelijke instructies aan collega's.	0	1	2	3
7	geeft opbouwende feedback aan collega's.	0	1	2	3

Werkproces behaald:

(minimale score voor een voldoende: 6 van de 7 voldoende)

Ja / Nee

Opmerkingen over werkproces:

Een toelichting is verplicht bij een onvoldoende.

Totaal aantal punten:

(alleen indien wp behaald)

Werkproces 1.6 Verzorgt verkoopruijnte en/of opslagruimte

De deelnemer ...

1	controleert of de winkel en de opslagruimte voldoen aan de eisen van het bpv-bedrijf. onderneemt actie om afwijkingen zo snel mogelijk te verhelpen.	0	1	2	3
2	controleert of de wettelijke regels voor arbo, veiligheid, hygiëne en milieu worden toegepast. onderneemt actie om afwijkingen zo snel mogelijk te verhelpen.	0	1	2	3
3	geeft duidelijke instructies aan collega's.	0	1	2	3
4	geeft opbouwende feedback aan collega's.	0	1	2	3

Werkproces behaald:

(minimale score voor een voldoende: 3 van de 4 voldoende)

Ja / Nee

Opmerkingen over werkproces:

Een toelichting is verplicht bij een onvoldoende.

Totaal aantal punten:

(alleen indien wp behaald)

Bepaling uitslag Examenonderdeel 1

stap 1	Zijn de examenopdrachten af? <input type="checkbox"/> ja → ga naar stap 2 <input type="checkbox"/> nee → examenonderdeel niet behaald, ga naar stap 4	
stap 2	Zijn alle werkprocessen minimaal voldoende? <input type="checkbox"/> ja → ga naar stap 3 <input type="checkbox"/> nee → examenonderdeel niet behaald, ga naar stap 4	
stap 3	Tel het aantal behaalde punten op. Aantal punten Examenonderdeel 1 (maximaal 54 punten) <input type="text"/>	
stap 4	Noteer uw opmerkingen over het examen Een toelichting is verplicht bij een onvoldoende. _____ _____ _____	
Handtekening voor akkoord datum:		
deelnemer naam	praktijkexaminator naam	2^e praktijkexaminator (indien van toepassing) naam
handtekening	handtekening	handtekening

Examenonderdeel 2: Artikelpresentaties

Dit examenonderdeel gaat over het werkproces:

1.3 Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze

Vorbereiding

Je leest wat je moet doen in dit examenonderdeel. Dit examenonderdeel bestaat uit twee examenopdrachten.

Examenopdracht 1: Opbouwen van een artikelpresentatie

Je bouwt één artikelpresentatie op die past bij jouw bpv-bedrijf. Je verzorgt deze presentatie ook. En je rapporteert hierover schriftelijk aan je leidinggevende.

Doen

- Je bouwt een artikelpresentatie op volgens het presentatieplan en/of de commerciële uitgangspunten van jouw bpv-bedrijf.
- In de artikelpresentatie combineer je op basis van de artikelinformatie de juiste artikelen met de daarbij benodigde decoratiematerialen.
- Je zorgt ervoor dat de artikelpresentatie aan productspecifieke eisen voldoet.
- Je gaat zuinig om met de artikelen en voorkomt onnodige derving.
- Je transporteert de artikelen naar de winkel.
- Je prijst de artikelen als dat nodig is.
- Je plaatst prijs- en tekstkaarten.
- Je monteert artikelen of sluit deze aan.
- Je beveiligd de artikelen.
- Je verzorgt de artikelpresentatie.
- Je controleert de verkoopvoorraad op kwaliteit en kwantiteit.
- Je neemt bij afwijkingen maatregelen om de situatie te verbeteren.
- Je ruimt de materialen op die je gebruikt hebt bij het opbouwen van de artikelpresentatie.
- Je schrijft een verslag over je artikelpresentatie voor je leidinggevende. Je beschrijft hierin het volgende:
 - hoe je de artikelpresentatie hebt opgebouwd;
 - waarom je het op die manier hebt gedaan.Gebruik foto's ter ondersteuning van je teksten.

Resultaat

- Je hebt een artikelpresentatie gemaakt en verzorgd.
- Je hebt hierover schriftelijk gerapporteerd aan je leidinggevende.

Examenopdracht 2: Begeleiden van collega's

Je helpt collega's bij het opbouwen van een artikelpresentatie. Dit doe je door een korte presentatie te geven over presentatietechnieken voordat jouw collega's hun presentatie gaan opbouwen.

Doen

- Je geeft heldere instructies en uitleg aan je collega's op het gebied van presentatietechnieken. Je vertelt aan collega's:
 - hoe ze een presentatie moeten/kunnen opbouwen;
 - waarom ze een presentatie op die manier moeten/kunnen opbouwen.Vertel over algemene presentatietechnieken en de eisen van het bpv-bedrijf.

Resultaat

- Je hebt instructies gegeven aan collega's over presentatietechnieken.

Beoordeling

De praktijkexaminator beoordeelt het hele examenonderdeel met de observatiechecklist 'Artikelpresentaties'.

Observatiechecklist Examenonderdeel 2: Artikelpresentaties

Werkproces 1.3 Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze

onvoldoende
voldoende
goed
zeer goed

Examenperiode:

Werkproces 1.3 Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze

De deelnemer ...

1	toont inzicht in het presentatieplan, de constructies en het ruimtegebruik. gebruikt en combineert diverse materialen, vormen en kleurstellingen.	0	1	2	3
2	bouwt een artikelpresentatie die aanzet tot koopgedrag.	0	1	2	3
3	werkt efficiënt bij het opbouwen van de artikelpresentatie.	0	1	2	3
4	controleert regelmatig of de artikelpresentatie nog voldoet aan de eisen van het bpv-bedrijf. signaleert afwijkingen. onderneemt actie om de afwijkingen te verhelpen.	0	1	2	3
5	geeft heldere instructies en uitleg over presentatietechnieken aan collega's.	0	1	2	3

Werkproces behaald:

(minimale score voor een voldoende: 4 van de 5 voldoende)

Ja / Nee

Opmerkingen over werkproces:

Een toelichting is verplicht bij een onvoldoende.

Totaal aantal punten:

(alleen indien wp behaald)

Bepaling uitslag Examenonderdeel 2

stap 1	Zijn de examenopdrachten af? <input type="checkbox"/> ja → ga naar stap 2 <input type="checkbox"/> nee → examenonderdeel niet behaald, ga naar stap 4	
stap 2	Is het werkproces minimaal voldoende? <input type="checkbox"/> ja → ga naar stap 3 <input type="checkbox"/> nee → examenonderdeel niet behaald, ga naar stap 4	
stap 3	Noteer het aantal behaalde punten. Aantal punten Examenonderdeel 2 (maximaal 15 punten) <input type="text"/>	
stap 4	Noteer uw opmerkingen over het examen Een toelichting is verplicht bij een onvoldoende. _____ _____ _____	
Handtekening voor akkoord datum:		
deelnemer naam	praktijkexaminator naam	2^e praktijkexaminator (indien van toepassing) naam
handtekening	handtekening	handtekening

Examenonderdeel 3: Voorraad en bestellen

Dit examenonderdeel gaat over het werkproces:

1.5 Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)

Vorbereiding

Je leest wat je moet doen in dit examenonderdeel.

Examenopdracht

Je controleert en registreert de voorraad. Je bewaakt het voorraadniveau en bestelt en/of formuleert bestelvoorstellen om de voorraad weer op niveau te krijgen. Je praktijkexaminator vertelt je hoe vaak je de voorraad moet controleren en bestellen.

Doen

- Je bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren.
- Je registreert de voorraad. Je doet dit volgens de richtlijnen van het bpv-bedrijf.
- Je let hierbij op afwijkingen door breuk, beschadiging of andere vormen van derving.
- Je bewaakt het voorraadniveau en corrigeert dit als het nodig is.
- Je plaatst bestellingen en/of formuleert bestelvoorstellen om de voorraad op het vereiste niveau te brengen. Hierbij houd je rekening met de gewenste servicegraad.

Resultaat

- Je hebt de voorraad gecontroleerd en geregistreerd.
- Je hebt ervoor gezorgd dat de voorraad op niveau is.

Beoordeling

De praktijkexaminator beoordeelt het hele examenonderdeel met de observatiechecklist 'Voorraad en bestellen'.

Observatiechecklist Examenonderdeel 3: Voorraad en bestellen

Werkproces 1.5 Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)

onvoldoende
voldoende
goed
zeer goed

Examenperiode:

Werkproces 1.5 Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)

De deelnemer ...

1	bepaalt de bestelling op basis van de voorraadgegevens, het gewenste voorraadniveau en de servicegraad.	0	1	2	3
2	controleert zorgvuldig en systematisch de voorraad en de bijbehorende gegevens. signaleert afwijkingen.	0	1	2	3
3	plaatst een correcte bestelling.	0	1	2	3

Werkproces behaald:

(minimale score voor een voldoende: 3 van de 3 voldoende)

Ja / Nee

Opmerkingen over werkproces:

Totaal aantal punten:

Een toelichting is verplicht bij een onvoldoende.

(alleen indien wp behaald)

Bepaling uitslag Examenonderdeel 3

stap 1	Is de examenopdracht af? <input type="checkbox"/> ja → ga naar stap 2 <input type="checkbox"/> nee → examenonderdeel niet behaald, ga naar stap 4	
stap 2	Is het werkproces minimaal voldoende? <input type="checkbox"/> ja → ga naar stap 3 <input type="checkbox"/> nee → examenonderdeel niet behaald, ga naar stap 4	
stap 3	Noteer het aantal behaalde punten. Aantal punten Examenonderdeel 3 (maximaal 9 punten) <input type="text"/>	
stap 4	Noteer uw opmerkingen over het examen Een toelichting is verplicht bij een onvoldoende. <hr/> <hr/> <hr/>	
Handtekening voor akkoord datum:		
deelnemer naam	praktijkexaminator naam	2^e praktijkexaminator (indien van toepassing) naam
handtekening	handtekening	handtekening

Het criteriumgericht interview (cgi)

Het cgi gaat over de werkzaamheden die je hebt gedaan tijdens de examenonderdelen. Je legt uit wat je gedaan hebt. Je legt ook uit waarom je dat zo gedaan hebt. Als je dit goed kunt uitleggen, haal je een voldoende voor het cgi.

Hoe bereid je je voor op het criteriumgericht interview?

- Spreek met de praktijkexaminator af wanneer je het cgi voert en wie daarbij aanwezig zijn.
- Lees goed welke werkprocessen besproken worden.
- Lees ook de observatiechecklist die bij het examenonderdeel hoort nog eens goed door.
- Bedenk bij ieder werkproces welk werk je tijdens het examen hebt uitgevoerd.
- Bedenk waarom je het werk zo gedaan hebt.
- Neem alle afspraken en uitwerkingen van examenopdrachten mee.

Hoe verloopt het gesprek?

- Je vertelt over het werk dat je hebt gedaan.
- Je beantwoordt vragen over je werk.
- Je kunt de volgende vragen verwachten:
 - Welke werkzaamheden moest je doen tijdens het examen?
 - Hoe heb je het werk gedaan?
 - Waarom heb je het juist zo gedaan?
 - Wat is het resultaat van je werk?

Cgi Examenonderdeel 2: Artikelpresentaties

Dit gesprek gaat over het werkproces:

1.3 Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze

Leidraad voor het cgi

Tijdens het cgi:

- beschrijft de deelnemer duidelijk de examensituatie.
- vertelt de deelnemer wat zijn examenopdracht was.
- vertelt de deelnemer hoe hij zijn examenopdracht heeft uitgevoerd.

Beoordelingscriteria (moeten alle 3 voldoende zijn):

De deelnemer:

- | | | |
|---|---|---|
| 1. geeft voorbeelden van zijn gedrag | <input type="checkbox"/> voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende |
| 2. onderbouwt gemaakte keuzen | <input type="checkbox"/> voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende |
| 3. vertelt over het resultaat van zijn handelen | <input type="checkbox"/> voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende |

Geef een korte toelichting op bovenstaande 3 beoordelingscriteria (verplicht):

Beoordeling: **voldoende** **onvoldoende**

Handtekening voor akkoord

datum:

deelnemer naam	praktijkexaminator naam	2^e praktijkexaminator naam
handtekening	handtekening	handtekening

Verkoopspecialist detailhandel

Uitslagprotocol kerntaak 1: Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

stap 1 Zijn alle examenonderdelen van de kerntaak voldoende?

- ja → ga naar stap 2
 nee → praktijkexamen niet behaald

stap 2 Tel het behaalde aantal punten op. Ga daarna naar stap 3.

Examenonderdeel	aantal punten
1. Goederenontvangst en -opslag	<input type="text"/>
2. Artikelpresentaties	<input type="text"/>
3. Voorraad en bestellen	<input type="text"/> +
<hr/>	
Totaal aantal punten	<input type="text"/>

stap 3 Is het criteriumgericht interview voldoende?

- ja → ga naar stap 4
 nee → praktijkexamen niet behaald

stap 4 Bepaal het oordeel en het cijfer voor het praktijkexamen van de kerntaak. Gebruik de score-omzettingstabel.

- oordeel kerntaak onvoldoende
 voldoende
 goed
 zeer goed

cijfer kerntaak

Handtekening voor akkoord

datum:

deelnemer naam	praktijkexaminator naam	2^e praktijkexaminator naam
handtekening	handtekening	handtekening