

Beoordeling Beroepscommunicatie VPS® niveau 5				
<b>Datum beoordeling:</b>	<dd-mm-jj>			
<b>Naam beoordelaar:</b>	<naam beoordelaar>			
<b>Naam kandidaat:</b>	<naam kandidaat>	<b>Kandidaatnummer:</b>	<kandidaatnummer>	
<b>Beoordeling:</b>	0,00		<b>knock-outcriteria: NIET GESLAAGD!</b>	
Knock-outcriteria		Voldoet / Voldoet niet		
Algemeen *)				
De kandidaat laat een geldig legitimatiebewijs zien.		Voldoet		
De kandidaat is verstaanbaar.		Voldoet niet		
De kandidaat spreekt inhoudelijk begrijpelijk en gestructureerd.		Voldoet		
De kandidaat spreekt begrijpelijke en Nederlandse taal.		Voldoet		
De kandidaat neemt een professionele houding aan.		Voldoet		
<toelichting>				
Tt **)	Beoordelingscriteria	Onvoldoende	Voldoende	Goed
<b>Onderdeel 1: Klacht afhandelen</b> Weging = 20%		<b>Minimaal vereist:</b>		
1.1	De kandidaat benoemt de vervelende situatie en/of emotie van de klant.	Kdd benoemt de vervelende situatie en/of emotie niet.	Kdd benoemt de vervelende situatie en/of emotie impliciet.	Kdd begint direct met een reactie die de vervelende situatie en/of emotie benoemt.
		Voldoende		
1.1, 1.2 1.3, 1.4 1.5	In het beoordelingsformulier van het echte examen worden de toetstermen 1.1, t/m 1.5 op meerdere punten volgens bovenstaande methode beoordeeld	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
		Onvoldoende		
Cijfer onderdeel 1			weging = 20%	
<b>Onderdeel 2: Adviseren</b> Weging = 20%		<b>Minimaal vereist:</b>		
1.1	De kandidaat benoemt de situatie en/of emotie van de klant.	Kdd benoemt de situatie en/of emotie niet.	Kdd benoemt de situatie en/of emotie impliciet.	Kdd begint direct met een reactie die de situatie en/of emotie benoemt.
		Voldoende		
1.1, 1.2 1.3, 1.4 1.5	In het beoordelingsformulier van het echte examen worden de toetstermen 1.1, t/m 1.5 op meerdere punten volgens bovenstaande methode beoordeeld	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
		Goed		
Cijfer onderdeel 2			weging = 20%	
<b>Onderdeel 3: Overtuigen</b> Weging = 30%		<b>Minimaal vereist:</b>		
2.1	De kandidaat onderbouwt zijn/haar mening of standpunt met argumenten.	Kdd noemt geen argumenten.	Kdd noemt één relevant argument.	Kdd noemt meerdere relevante en goed onderbouwde argumenten.
		Voldoende		
2.1, 2.2	In het beoordelingsformulier van het echte examen worden de toetstermen 2.1 en 2.2 op meerdere punten volgens bovenstaande methode beoordeeld	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
		Voldoende		
Cijfer onderdeel 3			weging = 30%	
<b>Onderdeel 4: Presenteren</b> Weging = 30%		<b>Minimaal vereist:</b>		
3.1	De kandidaat geeft een gestructureerde presentatie.	Kdd brengt onvoldoende structuur aan.	Kdd bouwt de presentatie op met een inleiding, kern en slot.	Kdd geeft een samenhangende presentatie door het gebruik van herhaling en verbindingswoorden.
		Voldoende		
3.1	In het beoordelingsformulier van het echte examen wordt de toetsterm 3.1 op meerdere punten volgens bovenstaande methode beoordeeld	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
		Voldoende		
Cijfer onderdeel 4			weging = 30%	
<b>Eindcijfer</b>				
<b>Toelichting</b>				
<toelichting>				

\*) Een aantal criteria zijn algemeen van aard zoals 'kandidaat is goed verstaanbaar'. Wanneer hier een onvoldoende voor wordt gehaald, is alles onvoldoende (knock-outcriterium). Hier wordt het criterium beoordeeld met **voldoet/voldoet niet**. Alle criteria moeten met **voldoet** beantwoord zijn om te kunnen slagen.

\*\*) Zie voor de toetstermen het examenprogramma van Beroepscommunicatie VPS® niveau 5.