

Proeve van Bekwaamheid 16.3

Benodigheden voor uitvoering van deze proeve:

instructie kandidaat
pen en papier
script marktonderzoeker
script man van concurrerend bedrijf
beoordelingsrapport Beveiliging
kladversie beoordelingsrapport Beveiliging
telefoonlijst PEC BV

Situatieschets:

De kandidaat werkt als beveiliging bij PEC BV. Hij neemt plaats achter de receptie en krijgt een telefoontje. De persoon spreekt Engels en zegt tegen hem dat het kopieerapparaat op de eerste verdieping defect is.

Vervolgens krijgt hij een telefoontje van een medewerker van een installatiebedrijf. De persoon stelt vragen over gegevens met een vertrouwelijk karakter.

A

Gewenste acties kandidaat:

- lost de situatie op een efficiënte en klantvriendelijke manier op en maakt hierbij op een correcte manier gebruik van de Engelse taal

B

Gewenste acties kandidaat:

- geeft adres PEC BV
- noemt naam directeur
- deelt mee dat hij geen informatie mag geven over 24-uur beveiliging
- deelt mee dat hij geen informatie mag geven over de alarminstallatie
- deelt mee dat hij geen informatie mag geven over camera's in het bedrijf
- verwijst de persoon naar de persvoorlichter

Als de kandidaat het gesprek afbreekt voordat vertrouwelijke gegevens worden gevraagd, worden geen punten toegekend voor deze onderwerpen.

Als de kandidaat bij de vraag naar vertrouwelijke gegevens het gesprek correct afbreekt, dienen deze punten wel toegekend te worden.

Doelstelling van de proeve:

Met deze proeve wordt getoetst of de kandidaat 'security aware' is, beschikt over voldoende kennis van de Engelse taal en beschikt over de juiste basisberoepshouding.



KANDIDAAT

Instructie voor kandidaat 16.3

De proeve bestaat uit twee losse delen.

U werkt als beveiligder bij de receptie van bij PEC BV.

Hebt u deze instructies begrepen?

De totale proeve moet binnen ca. 4 minuten zijn afgerond.
De proeve kan maximaal 25 punten opleveren.

Veel succes.



ROLLENSPELER

A **Script Engelse persoon 16.3**

Hello, my name is Mr. / Mrs. Saïda. The copier is not working anymore.

<INDIEN GEVRAAGD>
On the first floor.

<INDIEN GEVRAAGD>
Can you please give me a call when the copier is working again?

<INDIEN GEVRAAGD>
I work at the Financial department (of: my direct telephonenumber is 312).

B

Script marktonderzoeker 16.3

Ja, hallo, u spreekt met Simons Installatiebedrijf 'De installateur'. Wij zijn bezig met het controleren van ons adressenbestand. Mag ik u wat vragen?

<U STELT ALLEEN DEZE 5 VRAGEN>

- wat is het adres van uw bedrijf?
- wat is de naam van uw directeur?
- is er 24-uur beveiliging?
- is er een alarminstallatie?
- zijn er camera's in jullie bedrijf?

<INDIEN KANDIDAAT GEGEVENS WEIGERT TE VERSTREKKEN>

Maar het is echt alleen voor onze administratie hoor!
Dank u.

<NA DEZE VRAGEN BEEINDIGT U HET GESPREK>

BEOORDELINGSRAPPORT BEVEILIGER

Naam kandidaat:	Geboortedatum:
	Datum:
Te vertonen gedrag	Normscore
A lost de situatie op een efficiënte en klantvriendelijke manier op en maakt hierbij op een correcte manier gebruik van de Engelse taal	6
B geeft adres PEC BV	3
noemt naam directeur	3
deelt mee dat hij geen informatie mag geven over 24-uur beveiliging	3
deelt mee dat hij geen informatie mag geven over de alarminstallatie	3
deelt mee dat hij geen informatie mag geven over camera's in het bedrijf	3
verwijst de persoon naar de persvoorlichter	4
Algemeen	
overschrijden van tijd door inefficiënt gedrag	-4
niet volledig noteren van gevraagde gegevens	-2
Totale score	25
Indien dit het definitieve beoordelingsrapport is, zetten beide examinatoren hun handtekening	
Handtekening 1 ^e examinator	Handtekening 2 ^e examinator