

Proeve van Bekwaamheid, modelexamen 25690**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 centrale post 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. Als de kandidaat probeert via Security questioning de intenties van de medewerker te achterhalen beëindigt de rollenspeler het gesprek. Via de basisberoepshouding kunnen punten worden toegekend voor deze actie van de kandidaat.

A

Gewenste acties kandidaat:

- lost de situatie op een efficiënte en klantvriendelijke manier op
- 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 voldoet aan de vereisten van kerntaak 3 (biedt service en faciliterende ondersteuning) en beschikt over de juiste basisberoepshouding.

Instructie voor kandidaat 16.3

De proeve bestaat uit twee losse delen.

U werkt als beveiligiger bij de centrale post 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.

MODEL

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).

MODEL

B**Script marktonderzoeker 16.3**

Ja, hallo, u spreekt met Simons van installatiebedrijf 'De installateur'. Wij zijn bezig met het controleren van ons adressenbestand. Mag ik u een aantal vragen stellen?

<U STELT ALLEEN DEZE VIJF VRAGEN>

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

<INDIEN KANDIDAAT DE VERTROUWELIJKE GEGEVENS WEIGERT TE VERSTREKKEN>

Maar het is echt alleen voor onze administratie hoor!

<NA DEZE VRAGEN BEEINDIGT U HET GESPREK>

Dank u voor uw medewerking, fijne dag nog.

<ALS DE KANDIDAAT MIDDELS SECURITY QUESTIONING UW INTENTIES PROBEERT TE ACHTERHALEN WERKT U MEE EN BEEINDIGT U UITEINDELIJK HET GESPREK>

BEOORDELINGSRAPPORT BEVEILIGER

Naam kandidaat:		Geboortedatum:
		Datum:
Te vertonen gedrag		Normscore
A		
lost de situatie op een efficiënte en klantvriendelijke manier op		2
maakt hierbij op een correcte manier gebruik van de Engelse taal		2
B		
geeft adres PEC BV		2
noemt naam directeur		3
deelt mee dat hij geen informatie mag geven over 24-uur beveiliging		4
deelt mee dat hij geen informatie mag geven over de alarminstallatie		4
deelt mee dat hij geen informatie mag geven over camera's in het bedrijf		4
verwijst de persoon naar de persvoorlichter		4
Algemeen		
overschrijden van tijd door inefficiënt gedrag		0 (-3)*
volledig noteren van gevraagde gegevens		0 (-2)*
Totale score		25
Indien dit het definitieve beoordelingsrapport is, zetten beide examinatoren hun handtekening		
Handtekening 1 ^e examinator		Handtekening 2 ^e examinator

* als deze acties niet of niet correct worden uitgevoerd, worden punten in mindering gebracht.