

**Voorbeeldexamen
Zakelijk Professioneel
Beoordelingsmodellen**

Deel A - Taak 1

Bewegen op het werk

De taak wordt inhoudelijk en vormelijk beoordeeld aan de hand van de volgende criteria. Een minimaal acceptabele prestatie voldoet aan deze criteria.

Inhoud

1. De kandidaat introduceert het onderwerp. Dit komt inhoudelijk overeen met:
Werknemers (zitten te lang en) zouden meer moeten bewegen op het werk om gezond te blijven.
2. De kandidaat geeft een voordeel voor de werknemer dat in het interview wordt genoemd, bv.
 - *Het maakt de mensen alerter (zodat ze minder fouten begaan).*
 - *Gezonde mensen zijn rustiger en zelfverzekerder.*
 - *Gezonde mensen zijn minder gestrest.*
 - *Gezonde mensen hebben meer reserve om een depressie te vermijden.*
3. De kandidaat geeft een voordeel voor de werkgever dat in het interview wordt genoemd, bv.
 - *De ziekteverzekering kan veel geld besparen.*
 - *Je pakt het overgewicht van de werknemers aan.*
4. De kandidaat formuleert een tip die in het interview wordt genoemd, bv.
 - *Hoge tafels om staand te vergaderen.*
 - *Rechtstaan om te telefoneren.*
 - *Al wandelend buiten brainstormen.*
 - *Elk uur een rondje maken (in een flink tempo).*
 - *Water halen aan de kraan het verst van je werkplek.*
5. De kandidaat geeft zijn standpunt voor meer bewegen op het werk. Het standpunt is duidelijk en concreet. Inhoudelijk komt dit overeen met:
Ik vind dat wij ook meer moeten bewegen op ons werk.
6. De kandidaat formuleert een nog niet eerder genoemd (zelf verzonnen of op het interview gebaseerd) argument dat bovendien in lijn is met zijn standpunt, bv.
 - *Mensen die regelmatig bewegen, leven langer.*
7. De kandidaat formuleert een tip als voorbeeld bij zijn standpunt, bv.
 - *Een pingongtafel installeren in de cafetaria.*
 - *Naar een collega lopen om een vraag te stellen, in plaats van hem op te bellen.*
8. De kandidaat formuleert een korte uitleg bij zijn tip, bv.
 - *Dit zijn manieren om doelgericht te bewegen.*
9. De kandidaat rondt zijn e-mail op gepaste wijze af, bv.
 - *Ik hoop dat u mijn voorstel om meer te bewegen in overweging neemt.*
 - *Ik hoop u hiermee overtuigd te hebben dat meer bewegen bij ons ingevoerd moet worden*

Vorm: zie beschrijving achteraan

Woordenschat- Grammatica - Cohesie - Taaltechniek

Deel A - Taak 2

Thuiswerken

De taak wordt inhoudelijk en vormelijk beoordeeld aan de hand van de volgende criteria. Een minimaal acceptabele prestatie voldoet aan deze criteria.

Inhoud

1. De kandidaat geeft de eerste reden waarom thuiswerk nu zo populair is bij werkgevers. Inhoudelijk komt dit overeen met:
De werkgevers zijn er klaar voor.
2. De kandidaat geeft de tweede reden waarom thuiswerk nu zo populair is bij werkgevers. Inhoudelijk komt dit overeen met:
Werkgevers denken er (kantoor)kosten mee te besparen.
3. De kandidaat vermeldt wat er opmerkelijk is. Inhoudelijk komt dit overeen met:
Thuiswerken is vooral in Limburg populair.
4. De kandidaat geeft een mogelijke verklaring voor dit opmerkelijke fenomeen. Inhoudelijk komt dit overeen met:
Waarschijnlijk komen er uit Limburg veel pendelaars.
5. De kandidaat geeft het eerste aandachtspunt bij thuiswerken. Inhoudelijk komt dit overeen met:
Je moet ook thuis een gezonde werkomgeving creëren.
6. De kandidaat geeft het tweede aandachtspunt bij thuiswerken. Inhoudelijk komt dit overeen met:
Niet elk soort werk komt in aanmerking.
7. De kandidaat geeft het derde aandachtspunt bij thuiswerken. Inhoudelijk komt dit overeen met:
Er mag geen gevoel van onrechtvaardigheid onder de collega's ontstaan.
8. De kandidaat geeft het vierde aandachtspunt bij thuiswerken. Inhoudelijk komt dit overeen met:
Je moet nadenken over hoe je controle organiseert (op de werknemers of op het gedane werk).
9. De kandidaat geeft het vijfde aandachtspunt bij thuiswerken. Inhoudelijk komt dit overeen met:
Je moet ervoor zorgen dat collega's elkaar blijven ontmoeten.
10. De kandidaat geeft een relevante discussievraag. Inhoudelijk komt dit overeen met:
Naar wie gaat de (tijds)winst van het thuiswerken?
11. De kandidaat vermeldt waarom thuiswerken (niet) kan ingevoerd worden in het bedrijf waar hij werkt, bv.
 - *Thuiswerken kan, maar misschien zullen niet alle collega's er gebruik van kunnen maken. Zullen we het morgen verder bespreken?*

Vorm: zie beschrijving achteraan

Woordenschat- Grammatica - Cohesie - Taaltechniek

Deel B - Taak 1

Opleiding

De taak wordt inhoudelijk en vormelijk beoordeeld aan de hand van de volgende criteria. Een minimaal acceptabele prestatie voldoet aan deze criteria.

Inhoud

1. De kandidaat schrijft een gepaste introductie. Inhoudelijk komt dit overeen met:
Mijn naam is [naam kandidaat] en ik ben afdelingshoofd in uw ziekenhuis. Met deze e-mail wil ik graag toestemming vragen om een opleiding te volgen.
2. De kandidaat vermeldt welke opleiding hij wilt volgen en legt uit waarom, bv.
 - *Vooral de opleiding Peter- en meterschap interesseert mij, omdat we de laatste tijd toch veel nieuwe medewerkers hebben mogen verwelkomen.*
 - *De opleiding Functioneringsgesprekken voeren is echt iets voor mij, want gesprekken voeren met collega's is eigenlijk mijn belangrijkste taak.*
3. De kandidaat legt uit waarom hij niet voor de andere opleiding heeft gekozen, bv.
 - *De opleiding Peter- en meterschap is voor mij niet zo relevant, want ik doe eigenlijk alleen maar papierwerk.*
 - *Samen met andere leidinggevendenden heb ik onlangs een communicatietraining gevolgd die lijkt op de beschrijving van de Functioneringsgesprekken voeren.*
4. De kandidaat beschrijft de eerste situatie die hij op zijn werk heeft meegemaakt en waarin hij zou kunnen gebruiken wat hij tijdens de opleiding zal leren, bv.
 - *Laatst stond hier een nieuwe werknemer die behoorlijk in paniek was. Hij vond de ruimte niet waar hij werd verwacht door zijn afdelingshoofd. Als een peter of meter hem had kunnen rondleiden in het gebouw, dan had hij zich ontspannen op de afspraak kunnen melden.*
 - *Onlangs zei een collega dat ze de tijd die nu aan functioneringsgesprekken besteed wordt, veel nuttiger kan invullen. Ik vroeg haar dan hoe, maar ze wist het antwoord ook niet meteen.*
5. De kandidaat beschrijft de tweede situatie die hij op zijn werk heeft meegemaakt en waarin hij zou kunnen gebruiken wat hij tijdens de opleiding zal leren, bv.
Zie item 4.
6. De kandidaat beschrijft waarom het goed is voor zijn werkgever dat hij de opleiding zal volgen, bv.
 - *Er is een goede aanwervingsprocedure in ons ziekenhuis, maar om ervoor te zorgen dat elke werknemer optimaal kan presteren, moeten we kunnen inschatten of iedereen de juiste functie uitoefent, op de juiste dienst. Alleen door kwalitatieve functioneringsgesprekken te voeren kunnen we dit bereiken.*
7. De kandidaat roept de directeur van de personeelsdienst op om de opleidingen bekend te maken bij de rest van het personeel, bv.
 - *Uit gesprekken met collega's weet ik dat zij zich ook willen professionaliseren, maar ze weten niet altijd waar ze opleidingen kunnen volgen. Kunt u de opleidingen bekendmaken?*
8. De kandidaat sluit zijn e-mail op gepaste wijze af, bv.
 - *Ik hoor graag of ik mag deelnemen aan de opleiding Functioneringsgesprekken voeren.*
 - *Zou u me kunnen zeggen of ik de opleiding Peter- en meterschap mag volgen?*

Vorm: zie beschrijving achteraan

Woordenschat- Grammatica - Cohesie - Taaltechniek

Deel B - Taak 2

Reiskosten

De taak wordt inhoudelijk en vormelijk beoordeeld aan de hand van de volgende criteria. Een minimaal acceptabele prestatie voldoet aan deze criteria.

1. De kandidaat begint zijn e-mail op gepaste wijze, bv.
 - *Ik zou graag de terugbetaling van mijn treinabonnement aanvragen.*
 - *Ik heb vragen bij de terugbetaling van mijn reiskosten.*
2. De kandidaat vermeldt hoe hij naar het werk gaat. Inhoudelijk komt dit overeen met:
Ik neem de trein naar mijn werk.
3. De kandidaat geeft de eerste reden waarom hij dit vervoermiddel neemt, bv.
 - *Er is een station/halte dicht bij mij thuis.*
 - *De trein is de snelste manier om naar het werk te komen.*
 - *Ik word ziek op de bus.*
 - *Ik heb geen rijbewijs, dus ik kom niet met de auto.*
4. De kandidaat geeft de tweede reden waarom hij dit vervoermiddel neemt.
Zie item 3.
5. De kandidaat vermeldt hoeveel het treinabonnement kost, inhoudelijk komt dit overeen met:
De kostprijs van het abonnement bedraagt 1 580 euro.
6. De kandidaat vermeldt hoeveel hij terugvordert van de werkgever, bv.
 - *Zou u het volledige bedrag kunnen terugbetalen?*
 - *Daarom verzoek ik u om 1 580 euro terug te betalen.*
7. De kandidaat legt uit waarom hij volgens het afspraken document recht heeft op dat bedrag. Dit komt inhoudelijk overeen met:
Ik voldoe aan alle voorwaarden om volledig te worden terugbetaald: ik kom met de trein, de afstand bedraagt minder dan 200 km, ik reis in tweede klasse, ik kom meer dan 3 dagen per week met de trein en ik heb een jaarabonnement.
8. De kandidaat vermeldt op welke manier de werkgever dit bedrag kan bezorgen, bv.
 - *U mag dit bedrag op mijn rekening storten.*
 - *U mag dit bedrag contant uitbetalen.*
9. De kandidaat stelt zijn eerste vraag bij het afspraken document, bv.
 - *Als ik met de fiets kom, wordt mijn verplaatsing dan ook terugbetaald?*
 - *Mag ik mijn treinabonnement ook gebruiken tijdens de weekends?*
10. De kandidaat stelt zijn tweede vraag bij het afspraken document, bv.
Zie item 9.
11. De kandidaat sluit zijn e-mail af met een gepaste slotzin, bv.
 - *Alvast bedankt voor uw medewerking.*

Vorm: zie beschrijving achteraan

Woordenschat- Grammatica - Cohesie - Taaltechniek

Deel C - Taak 1

Uitvindingen voor senioren

De taak wordt inhoudelijk en vormelijk beoordeeld aan de hand van de volgende criteria. Een minimaal acceptabele prestatie voldoet aan deze criteria.

1. De kandidaat beschrijft de eerste uitvinding. Inhoudelijk komt dit overeen met:
De airbagriem is een riem waarin luchtzakjes zitten verwerkt die opspringen als de bejaarde valt.
2. De kandidaat beschrijft de tweede uitvinding. Inhoudelijk komt dit overeen met:
De hoorbril is een gewone bril waarin microfoontjes ingebouwd zitten die ervoor zorgen dat de bejaarde in een lawaaierige ruimte toch (ontspannen) kan luisteren.
3. De kandidaat beschrijft de derde uitvinding. Inhoudelijk komt dit overeen met:
Alice is een robot die als gesprekspartner bij eenzame bejaarden kan ingezet worden.
4. De kandidaat beschrijft de vierde uitvinding. Inhoudelijk komt dit overeen met:
Het slimme bord werkt met sensoren die registreren of iemand wel voldoende eet.
5. De kandidaat zegt welke uitvinding zijn voorkeur wegdraagt en waarom dit zo is, bv.
 - *Het grootste probleem is de eenzaamheid. Daarom moeten we eerst robot Alice aanschaffen.*
6. De kandidaat zegt welke uitvinding volgens hem het minst geschikt is en waarom dit zo is, bv.
 - *Als we de dure Alice aankopen, komt het geld van de schenking maar een aantal bewoners ten goede.*
7. De kandidaat geeft een relevant antwoord op de eerste vraag van de examinator: Waar we ook voor kiezen, we zullen de bewoners met de uitvindingen moeten leren omgaan, maar daar hebben we de tijd niet voor door al onze andere taken. Hoe kunnen we dit probleem oplossen? Bv.
 - *We zouden studenten uit een technologische richting als vrijwilligers kunnen inschakelen om de bewoners individueel uitleg te komen geven.*
8. De kandidaat geeft een relevant antwoord op de tweede vraag van de examinator: Als we nog eens een grote som krijgen, waarvoor zouden we het geld dan kunnen gebruiken? Hoe kunnen we het leven hier nog aangenamer maken? Bv.
 - *We zouden het gebouw eens kunnen laten opfrissen met een likje verf.*
 - *We zouden met de bewoners op uitstap kunnen gaan.*
 - ...
9. De kandidaat geeft een relevant antwoord op de derde vraag van de examinator: Hoe kunnen we de persoon bedanken die ons het geld heeft geschonken? Bv.
 - *We zouden samen met de bewoners een soort van kunstwerk kunnen maken.*

Vorm: zie beschrijving achteraan

Woordenschat- Grammatica - Cohesie - Uitspraak - Vloeiendheid - Initiatief

Deel C - Taak 2

Stagiair(e) gezocht

De taak wordt inhoudelijk en vormelijk beoordeeld aan de hand van de volgende criteria. Een minimaal acceptabele prestatie voldoet aan deze criteria.

1. De kandidaat legt uit wie hij is EN welke relevante ervaring hij heeft, bv.
 - *Ik ben [naam kandidaat]. Ik heb vorig jaar een diploma internationale handel behaald. Tijdens mijn opleiding heb ik stage gelopen bij verschillende Nederlandse bedrijven die internationaal actief zijn. Daar werkte ik vooral op de klantendienst dus ik weet wat Nederlandse bedrijven willen.*
 - *Ik ben [naam kandidaat]. Ik ben econoom en gespecialiseerd in internationale handel. Ik heb al voor een paar Nederlandse bedrijven gewerkt dus ik weet waar zij belang aan hechten.*
2. De kandidaat geeft het eerste zelfbedachte argument waarmee hij de personeelsverantwoordelijke overtuigt om hem aan te werven, bv.
 - *Ik kan heel goed samenwerken met Nederlanders, want ik hou ook van een no-nonsenseaanpak.*
 - *Ik ben nog jong en ambitieus, dus met mij haalt u een energieke en gemotiveerde werknemer in huis. Dat zal niet alleen de interne werking ten goede komen, maar er ook voor zorgen dat uw bedrijf een dynamische uitstraling krijgt.*

LET op! 'Ervaring' (item 1) mag niet als argument gebruikt worden!
3. De kandidaat geeft het tweede zelfbedachte argument waarmee hij de personeelsverantwoordelijke overtuigt om hem aan te werven, bv.
 - *Niet eerder genoemd argument (zie item 2).*
4. De kandidaat vertelt waarom hij bij de Kamer van Koophandel wil komen werken, bv.
 - *Ik wil graag in een internationaal bedrijf werken en tegelijkertijd mijn Nederlands blijven oefenen.*
 - *Het takenpakket spreekt mij aan.*
5. De kandidaat geeft een relevant antwoord op de eerste vraag van de examinator: We organiseren af en toe netwerkmomenten, bv. op zaterdagen. Wat vindt u ervan om op zaterdag te komen werken? Bv.
 - *Voor mij is dit geen enkel probleem, want ik heb (nog) geen gezin en mijn hobby's die ik in het weekend beoefen, kan ik gerust naar een weekday verschuiven. Bovendien vind ik netwerken wel fijn.*
 - *Normaal ga ik sporten op zaterdagochtend, maar ik kan gerust op een ander moment trainen.*
6. De kandidaat geeft een relevant antwoord op de tweede vraag van de examinator: Wij hebben vacatures voor stages van zes maanden tot één jaar. Waar gaat uw voorkeur naar uit en waarom? Bv.
 - *Als het kan, zou ik graag een jaar stage lopen, want dan kan ik meer ervaring opdoen.*
 - *Over een half jaar begint mijn masteropleiding, dus ik zou liever een half jaar stage lopen.*
7. De kandidaat geeft een relevant antwoord op de derde vraag van de examinator: Wat betekent voor u klantgericht werken? Hoe zou u dit in de praktijk brengen? Bv.
 - *Ik zou ervoor zorgen dat ik zoveel mogelijk bereikbaar ben.*
 - *Ik zou zelfstandig op zoek gaan naar oplossingen voor klachten van klanten.*
8. De kandidaat geeft een relevant antwoord op de vierde vraag van de examinator: Hoe zou u onze diensten nog bekender maken bij het grote publiek? Bv.
 - *Vooral sociale media zijn hiervoor geschikt, denk ik. Ik zou onze website zo gebruiksvriendelijk mogelijk en aantrekkelijk maken en ervoor zorgen dat er vaak leuke nieuwtjes op te vinden zijn.*
 - *Misschien kunnen we een soort van app ontwikkelen die Nederlandse bedrijven op een leuke manier waarschuwt voor de valkuilen van zakendoen in een internationale context?*

9. De kandidaat stelt de eerste relevante vraag over de vacature, bv.

- *Hoeveel zal de stagevergoeding zijn?*
- *Zal ik vaak in het weekend moeten werken?*
- *Zal ik vaak moeten reizen voor het werk?*

NIET correct: de kandidaat vraagt wanneer hij mag starten.

10. De kandidaat stelt de tweede relevante vraag over de vacature, bv.

- *Niet eerder genoemde vraag (zie item 9).*

Vorm: zie beschrijving achteraan

Woordenschat- Grammatica - Cohesie - Uitspraak - Vloeiendheid - Initiatief

Vormelijke criteria Zakelijk Professioneel

Een minimaal acceptabele prestatie voldoet aan de volgende criteria.

Woordenschat

Woordenschat verwijst naar de lexicale variatie en het accurate gebruik van woorden en termen in de prestatie.

Om dit criterium te beoordelen, bekijkt de beoordelaar:

- *Bereik* van de woordenschat: heeft betrekking op de omvang van de woordenschat in relatie tot de taak. Een brede lexicale variatie impliceert dat de kandidaat over een ruime woordenschat beschikt en veel synoniemen beheerst. Lexicale hiaten (bv. een woord niet kennen en het omschrijven of vervangen door een minder goed synoniem) of het consequent kiezen voor algemene sjablonen (bv. 'doen' in plaats van specifieke werkwoorden), wijzen op een beperkt woordenschatbereik.
- *Gebruik* van de woordenschat: verwijst naar de mate van trefzekerheid in woordkeus. Naast accuraatheid (gebruik van juiste woorden) gaat het hier ook om specificiteit en nuance in de woordkeuze in plaats van gebruik van vooral algemene woorden en over het al dan niet (juist) gebruiken van idioom.

De lexicale variatie is voldoende en eventuele lexicale hiaten staan de begrijpelijkheid niet in de weg.

De lexicale variatie is groot genoeg om frequente letterlijke herhalingen te voorkomen. Lexicale hiaten en fouten komen hier en daar voor, maar verhinderen de begrijpelijkheid van de tekst niet. Af en toe wordt er een synoniem gekozen dat minder goed past binnen de context (bv. 'simpel' vs. 'eenvoudig').

Grammatica

Onder grammatica valt alles wat te maken heeft met woordstructuur, zinsstructuur en de onderlinge verhoudingen tussen de verschillende elementen in een zin.

Om het criterium grammatica te beoordelen, bekijkt de beoordelaar de volgende grammaticale aspecten:

- congruentie (lidwoord, werkwoord [getal, persoon en tijd], adjectief, substantief [getal])
- werkwoordvervoeging, naamwoordverbuiging;
- gebruik hulpwerkwoorden en koppelwerkwoorden;
- woordgroepen (plaats van het adjectief, werkwoordelijke eindgroep);
- zinsstructuur (hoofd- en bijzinsvolgorde, inversie, inbedding, negatie).

De meeste grammaticale constructies worden goed gebruikt, hoewel hier en daar fouten gemaakt worden.

Uitingen bevatten zowel eenvoudige als meer complexe grammaticale constructies en zinspatronen. Vaak voorkomende complexe constructies (bv. inversie, onderschikking) zijn meestal foutloos.

Cohesie

Het criterium cohesie heeft betrekking op de vormelijke samenhang van een tekst.

Om dit criterium te beoordelen, kijkt de beoordelaar onderstaande structurerende elementen:

- taalelementen die de tekstinhoud ordenen (bv. ten eerste, vervolgens, ten slotte,...);
- verbindingswoorden en voegwoorden, die de inhoudelijke verbanden binnen of tussen zinnen expliciteren (bv. verder, daarentegen, ondanks, alhoewel, en of maar, want, terwijl, als);
- verwijswaarden (voornaamwoorden en bijwoorden).

Daarnaast specifiek voor mondeling taalgebruik:

- herhalingen en herformuleringen (in langere prestaties) zodat de luisteraar steeds kan volgen.

De prestatie vormt een samenhangend en coherent geheel, waarbij er af en toe wel sprake is van enige 'springerigheid'.

Structurerende elementen worden doorgaans correct gebruikt en ondersteunen de coherentie van de prestatie. Af en toe wordt er echter een structurerend element verkeerd gebruikt, vergeten (waardoor de prestatie inhoudelijke sprongen kan vertonen) of overgebruikt. Verwijswaarden worden meestal op juiste wijze gebruikt.

Taaltechniek

Taaltechniek is een verzamelnaam voor technische onderdelen van schriftelijk taalgebruik.

Om dit criterium te beoordelen, kijkt de beoordelaar:

- spelling;
- interpunctie (gebruik van leestekens);
- alineagebruik;
- lay-out (opmaak/vormgeving van de tekst).

De tekst bevat enkele opvallende of niet storende spelfouten. Interpunctie en lay-out voldoen aan de regels.

Het leestekengebruik voldoet aan de standaardconventies. Spelling en interpunctie zijn vrijwel correct en bevatten slechts hier en daar nog kleine fouten.

Indien relevant: de lay-out volgt de conventies van het genre in kwestie.

Uitspraak

Dit criterium verwijst naar de combinatie van accent, klemtoon en intonatie.

De uitspraak is duidelijk verstaanbaar en klinkt natuurlijk.

De uitspraak en intonatie zijn helder en natuurlijk, maar met een hoorbaar accent.

Vloeiendheid

Dit criterium heeft betrekking op de stroom van de taal. Hoe gelijkmatiger en natuurlijker die stroom, hoe vloeiender.

Aspecten die onder vloeiendheid vallen zijn:

- tempo;
- aarzelingen en pauzes;
- herstarts, herformuleringen, zelfcorrecties.

Er komen soms aarzelingen voor bij het zoeken naar de juiste formulering.

De vloeiendheid is goed, er zijn weinig merkbare of storende pauzes. De taaluitingen, ook de langere, kennen een gelijkmatig tempo.

Initiatief

Dit criterium heeft vooral betrekking op de actieve houding van de kandidaat en de mate waarin hij of zij de prestatie alleen kan dragen of dient te steunen op de examinator.

De kandidaat neemt een actieve houding aan.

De kandidaat kan de prestatie beginnen, gaande houden en beëindigen. De informatie en de vragen worden zelfstandig gebracht/gesteld. Hulp van de examinator is niet nodig.