



## **Domein Zakelijke Dienstverlening**

### **Openbaar Jaarverslag Examinering**

**2007-2008**

Exameneenheid Economie, Handel&Commercie

Exameneenheid Horeca&Toerisme

Exameneenheid Mode&Uiterlijke Verzorging

6 januari 2009

## **Inhoudsopgave:**

- I. Inleiding
- II. Kwaliteitsverbetering
- III. Jaarverslag
- IV. Conclusies
- V. Bijlagen

Het Jaarverslag Examinering 2007-2008 beschrijft de ontwikkelingen op het gebied van examinering in domein Zakelijke Dienstverlening (ZD) van ROC Mondriaan in Den Haag.

Omdat de uitgangspunten van de drie exameneenheden die samen het domein ZD vormen gelijk zijn, presenteren we het verslag in een gezamenlijk document. Op de punten waar de exameneenheden eigen ontwikkelingen te melden hebben (de evaluaties van vorige plannen, de verbeterplannen en de conclusies ) worden deze apart vermeld.

Het jaarverslag is samengesteld door L. Beekenkamp (coördinator examinering Handel & Commerce), H. Jongen (coördinator examinering Mode & Uiterlijke Verzorging), P. Pronk (coördinator examinering Horeca & Toerisme) en T. Richel (coördinator examinering Economie en hoofd examinering domein ZD).

## **I. Inleiding**

De belangrijkste ontwikkelingen van schooljaar 2007-2008 zijn:

### **1. Definitief rapport audit KCE 2006-2007.**

Vanwege de wijziging in het toezichtkader op de examinering vormen de resultaten van de audit 2006-2007 niet de basis voor het Inspectie onderzoek 2007-2008.

ROC Mondriaan heeft aangedrongen op een definitief rapport van KCE over de audit 2006-2007. Wij hebben de resultaten gebruikt als basis voor de plannen van aanpak ter verbetering van de kwaliteit van examinering.

### **2. Wijziging toezichtkader examinering**

Ook wij werden overvallen door de verschuiving van het toezichtkader van KCE naar de Inspectie. Langzaam werden de contouren van het nieuwe toezichtkader duidelijk. Domein ZD had geen opleidingen bij de 265 die werden herbeoordeeld door de Inspectie.

### **3. Beoordeling examenproducten eindtermopleidingen**

Op alle 10 clusters van domein ZD is een steekproef van examenproducten genomen. Deze producten uit eindtermopleidingen zijn beoordeeld op de standaarden 4 en 5 door CELBE (Bart Bos). Deze beoordeling is op de clusters nader toegelicht en heeft waar nodig geleid tot aanpassing van de examenproducten.

### **4. EVC-bureau**

ROC Mondriaan heeft zich aangemeld als EVC-bureau. Binnen domein ZD zijn ook EVC-procedures uitgevoerd. Inmiddels is een EVC-handboek gemaakt en vastgesteld zoals dit ook met het handboek kwalificeren is gebeurd: een deel dat voor de betrokken domeinen gelijk is en een domeinspecifiek gedeelte.

## **5. Audit Inspectie 2007-2008**

Het toezenden van documenten tbv de audit en het bezoek aan de instelling vonden plaats in maart en april 2008, met wederom als leadauditor mw. D.Mattijsen. De audit is in goede sfeer verlopen. Het definitieve rapport van deze audit is in september 2008 ontvangen. Twee opleidingen van het cluster Toerisme en Recreatie hebben niet een voldoende beoordeling verkregen.

## **6. CGO-experiment 4**

Jaarlijks stelt de directie de werkwijze vast bij competentiegericht onderwijs nav de ervaringen in het lopende jaar.

De werkwijze voor experiment 4 is later om praktische redenen bijgesteld. De laatste afspraken zijn opgenomen in het handboek kwalificeren.

## **7. Deskundigheidsbevordering CGO.**

In samenwerking met CELBE is er een uitgebreid scholingsaanbod voor betrokkenen in het competentiegericht onderwijs: cursussen voor constructeurs en vaststellers, cursussen voor assessoren, cursussen voor leden van de examencommissie.

Op alle clusters wordt van deze scholing gebruik gemaakt.

## **8. Handboek kwalificeren CGO**

Het handboek CGO examineren / kwalificeren is in overleg met alle domeinen van Mondriaan aangepast. Het handboek bestaat nu uit enkele gedeelten die voor alle domeinen gelijk zijn (algemene beschrijving CGO, taken en verantwoordelijkheden van functionarissen, algemene procedures) en enkele domeinspecifieke hoofdstukken (organogram van de examenorganisatie en domeinspecifieke procedures). Dit handboek is vastgesteld per domein en is bindend.

## **9. Aanpassing examenorganisatie domein ZD**

Er is overleg gestart om de examenorganisatie van het domein aan te passen nu steeds meer CGO-opleidingen gaan kwalificeren.

Deze nieuwe examenorganisatie wordt in schooljaar 2008-2009 nader uitgewerkt op een wijze waarbij ook de examenorganisatie voor eindtermopleidingen wordt meegenomen.

## **II. Kwaliteitsverbetering**

De verbetering van de kwaliteit van de examinering komt tot stand door het gebruik de PDCA-cirkel. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de volgende documenten:

### **Plan:**

1. Openbaar jaarverslag examinering  
Beschrijving van de belangrijkste ontwikkelingen uit het voorgaande jaar met de conclusies en speerpunten voor het komende schooljaar.
2. Plan van aanpak examinering 2007-2008  
Dit plan wordt opgesteld nav eigen bevindingen van de coördinatoren van de exameneenheden en de rapportage van de KCE-audits
3. Implementatietraject.  
Het plan van aanpak wordt besproken met directie en onderwijsmanagers en daarna vastgesteld. In elke exameneenheid vindt overleg plaats met examensecretarissen en teamleiders om de invoering uit te werken.

### **Do:**

1. Uitvoering van processen zoals beschreven in het handboek examinering.
2. Uitvoering van de acties zoals beschreven in het plan van aanpak 2007-2008

### **Check:**

1. Periode rapportages.  
Na elke toetsperiode wordt de gang van zaken door de onderwijsmanager besproken met de examensecretaris. Een rapportage formulier gaat ook naar de coördinator van de exameneenheid.
2. Overleg binnen de exameneenheid  
Er is periodiek overleg met de examensecretarissen om de implementatie van gemaakte afspraken te ondersteunen.
3. Interne audits  
In overleg met het hoofd Kwaliteitszorg worden interne audits uitgevoerd door de coördinator KWZ. De resultaten zijn teruggekoppeld aan de onderwijsmanager.
4. Evaluaties deelnemers

Op alle clusters wordt in elke examenperiode een enquête gehouden bij de deelnemers over de examinering. De resultaten van deze enquête worden bekend gemaakt aan de deelnemers dmv een informatieblad.

5. Evaluaties beroepenveld  
Jaarlijks wordt door de afdeling Kwaliteitszorg een bedrijven tevredenheidsonderzoek gehouden, waarbij de leerbedrijven een vragenlijst wordt voorgelegd. De resultaten worden teruggekoppeld naar de bedrijven.
6. Evaluatie plan van aanpak 2006-2007  
Het plan van aanpak van schooljaar 2006-2007 is in oktober 2007 geëvalueerd en hierbij wordt aangegeven welke actiepunten terugkeren in het actieplan voor 2007-2008.

**Act:**

1. Opstellen plan van aanpak examinering 2008-2009
2. Aanpassen handboek examinering voor eindtermopleidingen  
Aanpassen en implementatie van handboek examinering voor CGO in experiment 4.

### **III. Jaarverslag**

#### 1. Verslagen van de drie exameneenheden:

#### **Exameneenheid Economie, Handel&Commercie:**

De aandachtspunten bij de verbetering van de kwaliteit van examinering waren:

##### 1. Beoordeling en verbetering van examenproducten van eindtermopleidingen

Via CELBE hebben wij Bart Bos (productauditor) een steekproef van honderd examenproducten uit de clusters Economie en Handel laten beoordelen. In de clusters van Economie worden veel eigen gemaakte examenproducten gebruikt bij examinering. De resultaten van de beoordeling zijn besproken met de constructeurs en vaststellers. Zo is de kwaliteit van de producten verbeterd en hebben de betrokken ervaring opgedaan met de wijze van beoordelen van een auditor.

##### 2. Deskundigheidsbevordering betrokkenen examinering CGO.

In overleg met CELBE is een aanbod opgesteld van cursussen voor betrokkenen bij competentiegerichte opleidingen: constructeurs, vaststellers, assessoren en nu ook leden van examencommissies.

##### 3. Herstructurering examenorganisatie.

In 2007-2008 heeft het OAC een discussiestuk opgesteld over een nieuwe examenorganisatie voor competentiegerichte opleidingen. Inmiddels is hiervoor een projectleider aangewezen met als taak deze nieuwe organisatie verder uit te werken en miv 2009 te implementeren.

##### 4. Beroepenveldcommissie.

Er is regelmatig overleg met de bedrijven via de beroepenveldcommissie. Op de agenda neemt de examinering en de veranderende rol van de BPV daarin een belangrijke plaats in. Daarnaast zijn er bedrijvenavonden waarvoor alle BPV-bedrijven uitgenodigd worden.

##### 5. Competentiegerichte opleidingen

In 2007-2008 stapten meer opleidingen bij Economie over op een CGO – werkwijze. Geregeld was er overleg met de betrokken clusters om te komen tot nieuwe afspraken voor experiment 4. Ook het handboek kwalificeren werd verfijnd en beschrijft nu een voor ieder cluster uitvoerbare wijze van beoordeling.

## **Exameneenheid Horeca & Toerisme:**

### ***2007-2008***

Vanaf dit jaar ligt de audit examinering niet in meer handen van KCE maar van de inspectie. Voor de exameneenheid Horeca & Toerisme vielen de opleidingen 10382 Middenkaderfunctionaris recreatie, 10393 Zelfstandigwerkend medewerker reizen en 10400 Kok binnen de steekproef. De inspectie geeft naar aanleiding van haar bevindingen een goedkeurende verklaring af per crebo.

Een goedkeurende verklaring wordt aangegeven zodra standaard 4 en 5, het exameninstrumentarium, én vier van de overige zes standaarden voldoende zijn.

De opleidingen 10382 en 10393 bij toerisme hebben van de inspectie een negatieve beoordeling gekregen omdat de zelfgemaakte examenproducten niet aan de standaarden 4 en 5 voldoen.

De opleiding 10400 heeft wel een goedkeurende verklaring gekregen. Daar worden examens ingekocht bij Kenwerk en indien ze voldoen aan de standaarden 4 en 5 vastgesteld door de vaststellingscommissie conform het de procedure zoals vermeldt in het handboek examinering.

Bevindingen van de inspectie voor de drie opleidingen:

Standaard 1: betrokkenheid, vertrouwen beroepenveld bij examinering is voldoende.

Betrokkenheid volgt uit de afname van de examenproducten bij Kenwerk, inzet van leermeesters bij de examinering en de vele contacten en samenwerking met BPV organisaties.

Uit de uitgezette bedrijfsenquête in het beroepenveld en afgifte van verklaringen van vertrouwen blijkt de tevredenheid en vertrouwen van het beroepenveld in de examinering bij opleidingen van Horeca & Toerisme.

Standaard 2: tevredenheid deelnemers over de examinering is voldoende.

Uitkomsten van deelnemersenquêtes tonen dit aan. De resultaten worden teruggekoppeld naar de deelnemers. Er zijn nog wel verbetermogelijkheden. Deze zullen worden opgenomen in een plan van aanpak examinering 2008-2009.

Standaard 3: deskundigheid van betrokkenen bij examinering is voldoende.

In de handboeken examinering staan de taken, verantwoordelijkheden en competenties voldoende omschreven en zijn als zodanig bekend bij de betrokkenen. De scholing voor

CGO is in volle gang. Een verbeterpunt voor de komend jaar is het opstellen van een scholingsplan.

Standaard 6 en 7: transparantie en borging van de examenprocessen zijn voldoende. De examenprocessen verlopen conform de beschreven procedures in de handboeken examinering. De examineringprocessen worden besproken met de deelnemers en betrokken bedrijven en regelmatig geëvalueerd. Eventuele verbeterpunten worden herkend en aangepakt. Speerpunt is de nieuwe CGO opleidingen.

Standaard 8: wettelijke vereisten rondom examinering is voldoende.

Er is een OER, examencommissie en commissie van beroep. Er hebben zich geen beroepszaken voorgedaan. ROC Mondriaan legt verantwoording af in het openbaar jaarverslag.

## **Exameneenheid Mode & Uiterlijke Verzorging:**

Ook in 2007 -2008 zijn wij wederom op grond van de standaarden beoordeeld en royaal in orde bevonden.

Standaard 1 (beroepenveld) – 4 (deelnemer) – 5 (instrumenten toetstechnisch) en 8 (wettelijke vereisten) kregen een V

Standaard 2 (deelnemer)– 3 (deskundigheid) – 6 (transparantie)– en 7 (borging) een G.

Dit maal was de mode opleiding: ondernemer/middenkader medewerker breedvak maatkleding onderwerp van onderzoek.

De inspanningen om de bij het examen betrokkenen goed te begeleiden en aanvullend te scholen hebben mooie resultaten opgeleverd. Het kostte veel moeite en leverde helaas elders knelpunten op om die begeleiding mogelijk te maken. Het instandhouden van die begeleiding en beheersadministratie is een punt van zorg.

Zowel het examen-proces als de examen-produkten voldeden aan de te stellen eisen; de deelnemers reageren dan ook tevreden. Het beroepenveld is bij de examinering betrokken, er is sprake van voldoende vertrouwen. Toch zeggen wij als opleiding zelf: dat zou nog verder uitgebouwd moeten kunnen worden. Maar de materie is taai.

Het kwaliteitsborgingsysteem, de PDCA-cirkel wordt toegepast en de borging van de examinering is dan ook aantoonbaar in orde.

Een goede taakvervulling door alle betrokkenen alsmede een sluitend registratiesysteem vragen grote personele inzet. Wij zijn er in geslaagd daar invulling aan te geven, maar vrezden dat komend jaar hier een zeer ernstig knelpunt zal ontstaan.

## **IV Conclusies**

### **Evaluatie door het management Economie, Handel en Commerce, ICT:**

De aandachtspunten bij de verbetering van de kwaliteit in 2007-2008 waren:

1. Beoordeling en verbetering van examenproducten van eindtermopleidingen. Dit is een grote actie geweest met hulp van Bart Bos (productauditor CELBE) waarbij alle clusters waren betrokken.
2. Deskundigheidsbevordering betrokkenen examinering CGO
3. Examinering in de BPV (deskundigheid praktijkopleiders)
4. Herstructurering examenbureaus vanwege de overgang van eindterm examinering naar examinering CGO.

De aandachtspunten bij de verbetering van de kwaliteit van examinering in 2008-2009 zijn:

1. Invoering nieuwe examenorganisatie voor eindtermopleidingen en CGO-opleidingen binnen ZD. De nieuwe examenorganisatie moet zijn geïmplementeerd in augustus 2009.
2. Beoordeling en verbetering van examenproducten van eindtermopleidingen en scholing van de betrokken constructeurs en vaststellers. In samenwerking tussen een externe auditor van examenproducten en constructeurs/vaststellers van enkele clusters worden examenproducten beoordeeld.
3. Scholing betrokkenen competentiegerichte opleidingen: constructeurs, vaststellers, assessoren, leden examencommissies. De dienst HRM biedt verscheidene cursussen aan en de onderwijsmanagers van de clusters stimuleren de betrokkenen om de deskundigheid CGO te bevorderen.
4. Het handboek kwalificeren CGO wordt geïmplementeerd op alle clusters, en alle benodigde formulieren en documenten worden ontwikkeld. De handboeken worden aan alle betrokkenen uitgereikt, de inhoud wordt toegelicht en extra wegwijzers worden opgesteld om de implementatie te vergemakkelijken.

## **Evaluatie door het management Horeca & Toerisme:**

De kwaliteit van de examinering is voor de exameneenheid horeca & toerisme in het cursusjaar 2007-2008 speerpunt geweest. Het door het hoofd examinering opgestelde Plan van Aanpak 2007-2008 heeft geleid tot een verdere optimalisering van examenprocessen en examenproducten binnen Horeca.

Plannen van toetsing en afname en vaststellingsformulieren zijn door examencie geactualiseerd. Hierdoor werd het voor vaststellingscie mogelijk om de examenproducten beter op de inspectiestandaarden 4 en 5 te beoordelen. De dekkingsgraad en het niveau van de examens alsmede het antwoordmodel hadden hierbij de hoogste prioriteit.

Evaluatie van de examenprocessen 06-07 heeft geleid tot het doorvoeren van een aantal verbeterpunten, zoals omschreven in de evaluatie van het Plan van Aanpak 2007-2008. In de gevallen waar eerst niet werd voldaan aan de standaarden, wordt nu aan de meeste standaarden voldaan.

De onderwijsmanagers stellen vast dat door het opstellen van het Plan van Aanpak 2008-2009 op basis van de standaarden van de inspectie de weg is gebaad voor verdere verbetering van het examenproces. Met name deskundigheidsbevordering van de betrokkenen bij examinering en de ontwikkeling van examenproducten hebben hier op een hoge prioriteit, mede gezien de uitdagingen die het competentiegerichte onderwijs aan de examinering in de toekomst zal stellen.

## **Evaluatie door het management Mode & Uiterlijke Verzorging:**

De voorgenomen inzet op transparantie en borging is tot uitvoering gebracht, met tevredenstellend resultaat bij de inspectie-beoordeling.

Zorgvuldige aandacht aan deskundigheidsbevordering en erkenning van het belang van goede administratieve processen blijkt sterk bij te dragen tot het gewenste kwaliteitsniveau.

De eerste ervaringen met CGO-examinering en –diplomering zijn dit jaar opgedaan. De kleinschaligheid van deze eerste groep kandidaten stond borg voor voldoende mogelijkheden tot monitoring en begeleiding.

Komend jaar zal een veelvoud van CGOkandidaten afstuderen, hetgeen de nodige aandacht zal vragen.

Met de steun in de rug van een goede administratieve begeleiding en aandacht voor deskundigheid van onze docenten hopen we een redelijke middenweg te vinden bij de nieuwe beheersvraagstukken rondom de examenportfolio's.

Beschikbaarheid van personele inzet speelt hierbij een sleutelrol. Er zal onderzocht moeten worden of andere beheersmogelijkheden ontwikkeld kunnen worden, aangezien alsmear toenemende personele inzet niet het antwoord kan zijn.

Contacten met het beroepenveld blijven onze aandacht houden. Zoals ook aangegeven tijdens de audit: als instelling streven wij ernaar om verdergaande betrokkenheid te verwerven.

## **V. Bijlagen:**

1. Zelfevaluatie plan van aanpak examinering 2007-2008
    - 1a evaluatie Economie, Handel&Commercie, ICT
    - 1b evaluatie Horeca en Toerisme
    - 1c evaluatie Mode en Uiterlijke Verzorging
  
  2. Plannen van aanpak examinering
    - 2a plan van aanpak EHC 2008-2009
    - 2b plan van aanpak HOTO 2008-2009
    - 2c plan van aanpak Toerisme 2008-2009
    - 2c plan van aanpak MUV 2008-2009
  
  3. Enquête deelnemers
    - 3 rapportage ODIN-deelnemerstevredenheidsenquête
  
  4. Enquête beroepenveld
    - 4 rapportage bedrijvenenquête
  
  5. CGO
    - 5a examenbeleid experiment 4 (CGO)
    - 5b handboek competentiegericht kwalificeren 2008-2009
-