



College voor Toetsen en Examens

VERANTWOORDING WIJZIGINGEN SYLLABUS DIENSTVERLENING EN PRODUCTEN 2028

INHOUD

1.	VERANTWOORDING WIJZIGINGEN CONCEPTSYLLABUS DIENSTVERLENING EN PRODUCTEN 2028	3
1.1.	ALGEMENE VORMGEVING	3
1.2.	MARKERINGEN IN DE CONCEPTSYLLABUS	3
1.3.	PROFIELMODULE ORGANISEREN VAN EEN ACTIVITEIT VOOR EEN OPDRACHTGEVER	4
1.4.	PROFIELMODULE PRESENTEREN, PROMOTEN EN VERKOPEN	4
1.5.	PROFIELMODULE EEN PRODUCT MAKEN EN VERBETEREN	5
1.6.	PROFIELMODULE MULTIMEDIALE PRODUCTEN MAKEN	6

1. Verantwoording wijzigingen conceptsyllabus dienstverlening en producten 2028

1.1. ALGEMENE VORMGEVING

Binnen het gehele examenprogramma en syllabus zijn wijzigingen doorgevoerd qua lay-out. Het is zichtbaar geworden dat veelal op de basisberoepsgerichte leerweg het zelfde gevraagd wordt als bij de kaderberoepsgerichte leerweg. Echter behoeft de basisberoepsgerichte leerweg meer ondersteuning en uitleg. In het eerdere examenprogramma en de syllabus was dit verwerkt door de basisberoepsgericht leerweg aparte doelzinnen toe te kennen en losse uitwerkingen.

Dit heeft de commissie in dit examenprogramma en syllabus aangepast door een regel toe te voegen bij de koptekst en heeft de commissie gekozen om deze tabellen -waar mogelijk- samen te voegen tot één tabel. Hierdoor krijgt het examenprogramma en de syllabus een ander uiterlijk en voor het veld een beter leesbaar geheel.

De commissie wil graag meegeven dat de syllabus een leidraad is voor wat er in het eindexamen naar voren kan komen. Hiernaast mag een school haar eigen onderwijsprogramma ontwerpen waarbij aandacht is voor verdieping, zeker ook met oog op regionale verschillen.

Daarnaast is consistentie in het gebruik van 'Het gaat hierbij om' en 'zoals' doorgevoerd. 'Het gaat hierbij om' wordt gebruikt als het gaat om een aantal verplichte onderdelen. Deze onderdelen staan onder elkaar benoemd. 'Zoals' wordt gebruikt bij het noemen van een aantal voorbeelden en staan achter elkaar genoemd, gescheiden door een komma. In de oude versie werden 'het gaat hierbij om' en 'zoals' regelmatig door elkaar heen gehaald.

Indien van toepassing heeft de commissie ook een duidelijke opsplitsing gemaakt tussen 'aanwijzen' en 'benoemen' (waarmee 'herkennen' als werkwoord dus verval, aangezien dit niet aantoonbaar is). Waarbij 'aanwijzen' wordt gebruikt als handelingswerkwoord, als de leerstof enkel aangewezen hoeft te worden in een afbeelding, maar zij de termen zelf niet hoeven te schrijven. Waarbij 'benoemen' echt wordt gezien als een handelingswerkwoord waarbij de leerling de naamgeving moet kennen en deze in een vraagstelling moet kunnen beschrijven, maar ook in een afbeelding moet kunnen aanwijzen. Bovendien heeft de commissie het aantal handelingswerkwoorden over de gehele syllabus getracht terug te dringen, waarbij de autonomie en eigen identiteit van het profiel wel gehandhaafd is gebleven.

1.2. MARKERINGEN IN DE CONCEPTSYLLABUS

Om zicht te krijgen op de wijzigingen in de conceptsyllabus ten opzichte van de syllabus zijn wijzigingen gemarkeerd:

- Toevoegingen zijn aangegeven met **geel**.
- Verwijderingen zijn doorgestreept.
- Eventuele verschoven inhoud is aangegeven met **groen**

1.3. PROFIELMODULE ORGANISEREN VAN EEN ACTIVITEIT VOOR EEN OPDRACHTGEVER

Binnen de profielmodule organiseren van een activiteit voor een opdrachtgever zijn wijzigingen opgenomen. De reden voor deze wijzigingen is dat we de eindtermen in de syllabus graag meer specifiek gemaakt zien en meer uniformiteit voor basis en kader. We hebben bij een aantal eindtermen gekeken naar impact van de eindterm, zo is gebleken dat de eindterm: maatregelen beschrijven om de negatieve gevolgen van de uit te voeren activiteit voor het milieu te beperken, zorgt voor een meer dan wenselijke theoretische kennis over afval en recycling. Hierbij is besloten deze eindterm aan te passen naar het doel: De leerling kan milieuvriendelijk handelen bij het organiseren van de activiteit.

De impact van deze wijzigingen leidt niet tot dusdanige wijzigingen in het onderwijsprogramma dat een pilot noodzakelijk is.

Wijzigingen die zijn doorgevoerd:

- Bij de uitwerking van 1.1 is vraaggesprek veranderd in inventarisatiegesprek om het doel van dit gesprek meer te accentueren, ook is om die reden "informatie" (meer algemeen) veranderd in "relevante gegevens". Ook zijn er kaders geboden bij het opstellen van de vragen voor dit inventarisatiegesprek.
- Bij de uitwerking van 1.2 zijn een aantal kleine redactionele wijzigingen aangebracht om de taak iets specifieker te omschrijven of meer gekaderd de taak te omschrijven. Ook werd in 1.2 alleen gesproken over "kosten" omtrent de activiteit, dit is veranderd in kosten en opbrengsten. Bij 1.2.2 taak 3 zijn de vaardigheden voor het spreadsheet programma expliciet beschreven om de vaardigheden te kaderen, maar het niveau wel op peil te houden. Uit de veldraadpleging is er als kritische noot meegegeven dat de vaardigheden voor het spreadsheetprogramma wellicht te moeilijk zouden zijn. De commissie is echter van mening dat door de taken verplicht en expliciet te maken het duidelijker en meer gekaderd is. Hierdoor zal er bij het maken van de examens gekozen moeten worden uit deze taken in plaats van de veel bredere mogelijkheden die het programma biedt.
- In deelmodule 1.3 is gekozen voor een nieuwe omschrijving voor de medewerker om te zorgen voor een genderneutrale omschrijving. Verder zijn er wat aanpassingen gemaakt die te maken hebben met de veranderingen in tijdsgeschiedenis. Zo is "telefoonnotitie" niet meer van deze tijd en is een regel over dieetwensen en allergieën toegevoegd. Vanuit het veld is er een opmerking gekomen met een vraag over de toevoeging "halal" bij 1.3.2. Hiervoor heeft de commissie nadrukkelijk gekozen voor diëten en allergieën en geen religieuze leef/eetregels op te nemen met als risico een religie onbenoemd te laten.
- Bij deelmodule 1.4 is de taak versmald door de toevoeging van "rondom een activiteit". Ook is gekozen voor een versmalling van de theoretische kennis over rollen en taken van hulpdiensten. Het doel is een goede inschatting maken bij calamiteiten en geen theoretische reproductie. Om dit te bereiken is de taal in deze deelmodule specifieker gemaakt en zijn de taken versmald om zo meer bij de context van de module aan te sluiten, waarbij hetzelfde voor de taken rondom schoonmaakmiddelen, afval en beveiligingszorg.
Uit het veld is een opmerking gekomen over het gemis van de pictogrammen over veiligheid, alleen is hier nadrukkelijk voor gekozen omdat er geen uniforme standaard is ten opzichte van pictogrammen over veiligheid. Er zijn meerdere organisaties die pictogrammen "verspreiden". Derhalve was niet eenduidig vast te stellen welke de standaard is. Wij adviseren docenten van harte om dit alsnog in hun onderwijsprogramma op te nemen, zonder dat het geëxamineerd hoeft te worden

1.4. PROFIELMODULE PRESENTEREN, PROMOTEN EN VERKOPEN

Binnen de profielmodule presenteren, promoten en verkopen zijn wijzigingen opgenomen. De reden voor deze wijzigingen zijn in deze module vaak taaltechnisch. Bij een aantal taken in deze module is de taak geactualiseerd. In de uitvoering voor docenten veranderd niet veel omdat de inschatting is dat docenten zelf ook actualiseren in hun onderwijsprogramma, zo zullen zij al eens een "online gesprek" oefenen en bespreken. Nu is dit ook in de syllabus toegevoegd.

De impact van deze wijzigingen leidt niet tot dusdanige wijzigingen in het onderwijsprogramma dat een pilot noodzakelijk is.

Wijzigingen die zijn doorgevoerd:

- Bij taak 2.1 zijn de taken in meer logische volgorde geplaatst en zijn twee taken uit het EP komen te vervallen, niet omdat dit niet meer relevant is, maar omdat de commissie vindt dat het dubbelop is. Zo is 2.1.4 vervallen omdat de commissie vindt dat media en social media tegenwoordig verweven zijn. Bij het uitvoeren van 2.1: “media-uitingen met elkaar vergelijken en een beargumenteerde keuze maken voor een medium gelet op bijvoorbeeld doel, doelgroep, functionaliteiten en duurzaamheid”, is het in deze tijd vanzelfsprekend dat hiermee ook social media wordt bedoeld. In 2.1 is op inhoud niet gewijzigd maar wel samengevoegd.
- Bij deelmodule 2.2 zijn wat kleine wijzigingen gedaan, zo is verkoopgesprek veranderd in klantgesprek. Dit past meer in de huidige tijd en markt, bij 2.2.3 is sprake van product en dienst, ipv alleen product. De commissie heeft eindterm 2.2.2 een promotieplan maken en beoordelen, laten vervallen omdat dit te uitgebreid is voor de doelgroep.
- Bij 2.3 is het woord “presenteren” vaker gebruikt, dan bijv: Informatie geven. Dit is gedaan om consistent te blijven in taalgebruik, de module heet immers: Presenteren. Bij de uitwerking van de taken is bij 2.3.1 gekozen om suggesties te doen wat terug moet komen in de presentaties, dit om meer richting aan docenten en examenmakers te geven. Dit heeft ten doel het programma te versmallen. 2.3.2 is verplaatst naar 2.3.1.3 met suggesties waarop te letten en naar 2.2 (klantgesprek).

Vanuit de veldraadpleging zijn een aantal opmerkingen gemaakt over deze module. Bijvoorbeeld is een opmerking dat klantgesprek een versmalling is van meer traditionele verkoopgesprek, echter is de commissie van mening dat klantgesprek een verbreding is ten opzichte van het vorige.

De overige opmerkingen werden vooraf al genoemd in het verantwoordingsdocument, specifiek in de punten hierboven.

1.5. PROFIELMODULE EEN PRODUCT MAKEN EN VERBETEREN

Binnen de profielmodule een product maken en verbeteren zijn wijzigingen opgenomen. De grondslag voor deze wijzigingen zijn dat het beroepsprofiel dienstverlening en producten een breed profiel is, waarvoor leerlingen heel breed kennis en vaardigheden dienen te leren, naar oordeel van de commissie is dit te breed. Hierdoor heeft de commissie zeker in deze technische module geprobeerd te versmallen waar mogelijk zonder grote aanpassingen te hoeven doen. Dit is bijvoorbeeld gedaan door te specificeren bij taken met: “Het gaat hierbij om:”. Bij 3D printen, 3.1.3, is gekozen om de 3D principes en de printtechnieken niet op te nemen. Hierdoor versmald de theorie ook.

De impact van deze wijzigingen leidt niet tot dusdanige wijzigingen in het onderwijsprogramma dat een pilot noodzakelijk is.

Wijzigingen die zijn doorgevoerd:

- Leerlingen hoeven bij 3.1 niet meer te beoordelen. Dit geeft teveel ruimte voor te technisch examineren. Ook is 3.1.3 versmald naar alleen 3D printen van het ontwerp, hierdoor moeten leerlingen dit alsnog wel kunnen en ook kennis van de printer toepassen maar ze hoeven niet meer de technische specificaties van elke 3D printer te kennen, zoals de vorige zin wel geïnterpreteerd kan worden.
- Bij 3.2 zijn alleen wijzigingen toegepast binnen de bestaande taakzinnen. De verbindingstechnieken zijn bijvoorbeeld geactualiseerd bij 3.2.2 en ook de gereedschappen zijn geactualiseerd.

Opmerking uit de veldraadpleging: “Er staat de kandidaat kan een 3D ontwerp printen. Bedoeld u dat hij op start kan drukken als ik de 3d printer heb voorbereid? Ik vermoed van niet maar je kan niet aan een leerling vragen dat hij een specifieke file genereert en deze omzet naar een printbaar model. Vervolgens de printer instelt op de juiste manier en dan op print drukt. Dit is zelf voor mij als docent telkens weer ene aandacht vragende activiteit. Uiteraard is het afhankelijk van welke printer je gebruikt en welke software maar bij ons op school is het verboden vanwege de complexiteit dat de leerlingen ene printer bedienen.”

Reactie op de veldraadpleging: Dit is een onjuiste interpretatie, 3D printen is niet een actie die met “start” ingang gezet kan worden. De te volgen stappen zijn juist in algemene, (merk)uniforme terminologie omschreven. Wel is het van belang dat de leerling inderdaad een aantal keer een ontwerp mag printen. Dit voor het trail/error leerproces.

1.6. PROFIELMODULE MULTIMEDIALE PRODUCTEN MAKEN

Binnen de profielmodule multimediale producten maken zijn wijzigingen opgenomen. De grondslag voor deze wijzigingen zijn de gewenste versmalling van deze module. Door begrippen en opdrachten meer te kaderen hoeft het aanbod van lesstof niet de breedte te hebben van bijvoorbeeld het op multimedia gerichte profiel MVI. Dit karakter leek deze deelmodule voorheen wel te hebben, hierdoor was examineermogelijkheid te breed. De impact van deze wijzigingen is dat leerlingen in deze deelmodule nu nog steeds alle onderdelen behandelen echter met kaders wat noodzakelijk is. Ander aspect van de wijzigingen zijn herformuleringen of kleine taal wijzigingen. Ten slotte zijn de deeltaken op een andere volgorde in deze module geordend zodat dit meer in opeenvolgende stappen staat.

De impact van deze wijzigingen leidt niet tot dusdanige wijzigingen in het onderwijsprogramma dat een pilot noodzakelijk is.

Wijzigingen die zijn doorgevoerd:

- Leerlingen moeten bestanden kunnen opslaan met diverse bestandextensies (4.1.1)
- Er zijn extra specifieke eisen bij camerabeweging en standpunt toegepast (4.2.3)
- Bij deeltaak 4.3 zijn de ontwerp eisen meer gespecificeerd om aan de grondslag van het versmallen te voldoen.

Opmerkingen uit de veldraadpleging gingen bijvoorbeeld over de voertaal bij de genoemde begrippen ten aanzien van: website, film en camerawerk. Gangbare begrippen zijn nu eenmaal in het Engels opgenomen in het "jargon". Door de Nederlandse equivalent te noemen vermoeilijken we de syllabus.

COLLEGE VOOR TOETSEN EN EXAMENS

Diploma's in Nederland zijn voor een belangrijk deel gebaseerd op landelijke, centrale examens. Het vertrouwen van vervolgopleidingen en werkgevers in diploma's is dus onder meer afhankelijk van de kwaliteit van die examens.

Als College voor Toetsen en Examens (CvTE) zorgen we voor centrale examens die dat vertrouwen waard zijn. Vanuit de gedachte 'van, voor en door het veld' werken we nauw samen met mensen uit het onderwijs, zoals docenten, leerkrachten en examensecretarissen.

cvte.nl

SAMEN BOUWEN WE AAN GOEDE TOETSEN EN EXAMENS

 **Toetsen primair onderwijs:** doorstroomtoetsen en leerlingvolgsystemen. Vergelijkbaarheid van doorstroomtoetsresultaten en kwaliteitsbewaking van leerlingvolgsystemen.
Cvtetoetsenpo.nl

 **Centrale examens voortgezet onderwijs:** het centrale deel van de eindexamens vmbo, havo of vwo. Het diploma geeft toegang tot passend vervolgonderwijs.
Examenblad.nl

 **Staatsexamens voortgezet onderwijs:** examens voor iedereen die individueel of op vso-scholen niet in staat is via het regulier voortgezet onderwijs examen af te leggen.
Staatsexamensvo.nl

 **Centrale examens middelbaar beroeps-onderwijs:** centrale examens Nederlandse taal en Engels voor studenten in het mbo. De uitkomst is onderdeel van het mbo-diploma.
Examenbladmbo.nl

 **Staatsexamens Nederlands als tweede taal:** examens Nederlandse taal voor iedereen die Nederlands niet als moedertaal heeft. Het diploma toont aan dat het Nederlands voldoende is voor werk of opleiding.
Staatsexamensntz.nl