

## Reglement voor de afname van toetsen voor het branchecertificaat medewerker klantcontact

<b>Afname online toets</b>
<b>Omschrijving minimumeis</b>
<p>Systeemeisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows 7 (geen Windows Vista)</li> <li>• Internet Explorer 7 of 8</li> <li>• Firefox 3 (dan wel updates uitzetten!)</li> <li>• Minimaal Pentium 4 processor, kloksnelheid van 1,6 Ghz</li> <li>• Minimaal 1 GB RAM</li> </ul>
<p>Beeldscherm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimaal 15 inch en een minimale resolutie van 1280 X 600</li> </ul>
<p>Netwerkverbinding afnamelocatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimaal beschikbaar 100 Mb/s (bedraad)</li> </ul>
<p>Voor QMP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SUN JVM 1.5 of hoger (bij voorkeur meest recente versie)</li> <li>• Flash, de meest recente versie (bij gebruik van FireFox ook de Flash plugin)</li> <li>• Questionmark Secure Browser geïnstalleerd. Questionmark Secure Browser is te downloaden via: <a href="https://www.questionmark.com/secure/Pages/default.aspx">https://www.questionmark.com/secure/Pages/default.aspx</a></li> <li>• Indien geluidsfragmenten in het examen voorkomen de Mediaplayer, meest recente versie (bij gebruik van FireFox ook de Mediaplayer plugin)</li> </ul>
<p>Het verkeer van en naar domein online-examinering.nl loopt buiten de Proxyserver om.</p>
<p>MSN draait niet op de achtergrond. Win VNC en alle andere programma's staan uit.</p>
<p>Tijdens de examenafname is een ICT-functionaris stand-by die problemen met hard- en/of software kan oplossen of er is een calamiteitenprocedure beschikbaar.</p>
<p>De examens worden bij voorkeur klassikaal afgenomen in een trainings- of toetsingsruimte . De eigen werkplek is een alternatief als er voldoende toezicht is op de kandidaten.</p>

Surveillant/examinator aanwezig:

- stelt de identiteit van de kandidaten vast aan de hand van geldig identiteitsbewijs
- voorziet kandidaten van inloggegevens
- ziet erop toe dat kandidaten individueel en zonder hulp de toets maken
- bewaakt de toetsen
- ziet erop toe dat kandidaten maximaal 20 minuten na aanvang van de toets starten. Na 20 minuten kan de toets niet meer gestart worden.
- ziet erop toe dat kandidaten geen vragen/antwoorden meenemen bij het verlaten van de examenruimte
- ziet erop toe dat kandidaten geen werkende mobiele telefoons en/of camera's meenemen of gebruiken in de examenruimte
- ziet erop toe dat een kandidaat die zich niet aan de regels houdt wordt uitgesloten van deelname

## Afname praktijktoets

### Omschrijving minimumeis

De kandidaat is minimaal 48 uur van tevoren op de hoogte gesteld van de toetsing in de praktijk.

De toets wordt individueel afgenomen op de werkvloer of een ruimte ingericht voor meeluisteren.

Teamleider/examinator neemt de toets af:

- stelt de identiteit van de kandidaat vast aan de hand van een geldig identiteitsbewijs
- ziet toe op de volledige en zelfstandige uitvoering van de toets
- luistert ten minste drie gesprekken mee of zoveel als nodig voor het checken van alle competenties in de toets
- maakt gebruik van de checklist van de KSF of een geïntegreerde versie in de eigen checklist van de organisatie
- bespreekt de resultaten met de kandidaat na afloop van de meeluistersessie en stelt vast of de kandidaat is geslaagd of niet
- verwerkt de resultaten in het systeem zodat er een certificaat kan worden gemaakt na het slagen van de kandidaat
- plant een vervolgssessie indien nodig