slo / een doordacht curriculum dat doen we *samen*

Examenprogramma Beroepsgericht programma

DIENSTVERLENING EN PRODUCTEN

Examenprogramma

Beroepsgericht programma
Dienstverlening en
Producten

Juni 2025

slo

een doordacht curriculum
dat doen we *samen*

Verantwoording

2025 SLO, Amersfoort

Mits de bron wordt vermeld, is het toegestaan zonder voorafgaande toestemming van de uitgever deze uitgave geheel of gedeeltelijk te kopiëren en/of verspreiden en om afgeleid materiaal te maken dat op deze uitgave is gebaseerd.

Informatie
SLO
Postbus 502, 3800 AM Amersfoort
Telefoon (033) 4840 840
Internet: www.slo.nl
E-mail: info@slo.nl

AN:
5.8189.808

Examenprogramma Dienstverlening en producten

De kern

a. Algemene kennis en vaardigheden
b. Professionele kennis en vaardigheden
c. Loopbaanoriëntatie en –ontwikkeling

De vier profielmodulen

1. Organiseren van een activiteit voor een opdrachtgever
2. Presenteren, promoten en verkopen
3. Een product maken en verbeteren
4. Multimediale producten maken

Kern Dienstverlening en producten

Een kandidaat kan gebruik maken van de in de 'kern' genoemde kennis en vaardigheden in een (gesimuleerde) uitvoerende beroepssituatie of een daarop voorbereidende scholing. De kennis en vaardigheden zijn gerangschikt in algemene kennis en vaardigheden en professionele kennis en vaardigheden. Kennis en vaardigheden worden samen met de persoonlijke eigenschappen ook wel aangeduid als beroepscompetenties. De kern omvat ook kennis en vaardigheden rond loopbaanoriëntatie en –ontwikkeling.

a. Algemene kennis en vaardigheden

De kandidaat kan:

a.1. de Nederlandse taal in opleidings- en beroepssituaties gebruiken;
a.2. een informatiebehoefte signaleren en onderzoeken en op basis hiervan relevante informatie zoeken, beoordelen, verwerken en gebruiken;
a.3. mediawijs handelen: kritisch en bewust omgaan met (digitale) media;
a.4. bewust omgaan met opslag en gebruik van gegevens en daarbij rekening houden met privacy en digitale veiligheid;
a.5. het belang beschrijven en voorbeelden noemen van technologische en innovatieve ontwikkelingen in de beroepscontext;
a.6. voor opleiding en beroep relevante berekeningen uitvoeren;
a.7. plannen en organiseren in een beroeps(opleiding) gerelateerde situatie;
a.8. op systematische en doelgerichte wijze werkzaamheden uitvoeren op basis van een planning met de inzet van vakdeskundigheid en met aandacht voor een zo hoog mogelijke kwaliteit;
a.9. mondeling en schriftelijk rapporteren over de uitgevoerde werkzaamheden; onder meer over de planning, voorbereiding, proces en product;
a.10. reflecteren op de eigen werkwijze en op de kwaliteit van het eigen werk;
a.11. samenwerken en overleggen bij het uitvoeren van werkzaamheden;
a.12. werkzaamheden volgens de voorschriften en op een veilige wijze uitvoeren;
a.13. economisch bewust en duurzaam omgaan met materialen en middelen;
a.14. professionele (technologische) hulpmiddelen gebruiken en hun werking uitleggen;
a.15. hygiënisch werken;
a.16. milieubewust handelen;
a.17. zich aan- en inpassen in een bedrijfscultuur;
a.18. voldoen aan de algemene gedrags- en houdingseisen die gesteld worden aan werknemers in de branche;
a.19. in een (gesimuleerde) beroepssituatie en stage in een bedrijf omgaan met verschillen op basis van culturele gebondenheid en geslacht.

Kern Dienstverlening en producten

b. Professionele kennis en vaardigheden

Oriëntatie op de techniek

De kandidaat kan:

- b.1. probleemoplossingsvaardigheden hanteren en op grond daarvan conclusies trekken en keuzes maken;
- b.2. eenvoudige onderzoeksactiviteiten verrichten en op grond daarvan beargumenteerde keuzes maken;
- b.3. het begrip duurzaamheid (her)kennen, benoemen en toepassen. Op basis daarvan komen tot bewuste afwegingen en relaties leggen tussen milieu, mensen en werkprocessen in arbeid en beroep (people, planet en profit);
- b.4. ondernemende vaardigheden tonen: initiatief tonen, innoveren;
- b.5. de begrippen maatschappelijk verantwoord en maatschappelijk betrokken ondernemen (her)kennen, benoemen en toepassen bij producten en dienstverlening;
- b.6. verschillen en overeenkomsten benoemen tussen profit en non/profit;

c. Loopbaanoriëntatie en -ontwikkeling

De kandidaat is in staat zijn eigen loopbaanontwikkeling vorm te geven. De kandidaat doet dat met een oriëntatie op een toekomstige opleiding en (loop)baan door middel van reflectie op het eigen handelen en reflectie op ervaringen.

c. 1. De kandidaat heeft de vaardigheid de eigen loopbaan vorm te geven door op systematische wijze om te gaan met 'loopbaancompetenties':

1. kwaliteitenreflectie (wat kan ik het best en hoe weet ik dat?)
2. motievenreflectie (waar ga en sta ik voor en waarom dan?)
3. werkexploratie (waar ben ik het meest op mijn plek en waarom daar?)
4. loopbaansturing (hoe bereik ik mijn doel en waarom zo?)
5. netwerken (wie kan mij helpen mijn doel te bereiken en waarom die mensen?)

c.2. De kandidaat maakt zijn eigen loopbaanontwikkeling inzichtelijk voor zichzelf en voor anderen doormiddel van een 'loopbaandossier'.

In een loopbaandossier is opgenomen welke activiteiten zijn uitgevoerd die hebben bijgedragen tot het ontwikkelen van de 'loopbaancompetenties'. In het loopbaandossier wordt beschreven bij een aantal uitgevoerde activiteiten:

I. de beoogde doelen
II. de resultaten
III. de evaluatie en een conclusie
IV. welke vervolgactiviteiten gepland zijn op basis van de opgedane ervaringen en de daarbij horende conclusies

Profielvak: Dienstverlening en producten	**BB**	**KB**	**GL**
Module 1: Organiseren van een activiteit voor een opdrachtgever			
Taak: o een opdracht bespreken met de opdrachtgever, onderzoek doen naar de te organiseren activiteit en uitkomsten presenteren aan de opdrachtgever o een activiteit organiseren o werkzaamheden rondom hospitality uitvoeren o facilitaire werkzaamheden rondom een activiteit uitvoeren			
P/D&P/1.1			
Deeltaak: een opdracht bespreken met de opdrachtgever, onderzoek doen naar de te organiseren activiteit en uitkomsten presenteren aan de opdrachtgever De kandidaat kan:			
1. wensen en verwachtingen van de opdrachtgever inventariseren	x	x	x
2. onderzoek doen naar de te organiseren activiteit en uitkomsten presenteren aan de opdrachtgever	x	x	x
P/D&P/1.2			
Deeltaak: een activiteit organiseren De kandidaat kan:			
1. een activiteit plannen en voorbereiden	x	x	x
2. berekeningen met betrekking tot kosten en opbrengsten van de te organiseren activiteit uitvoeren	x	x	x
3. voorzieningen, vergunningen, materialen en middelen regelen	x	x	x
4. een activiteit evalueren en suggesties geven voor verbetering	x	x	x
P/D&P/1.3			
Deeltaak: werkzaamheden rond hospitality uitvoeren De kandidaat kan:			
1. optreden als host/ medewerker gastvrijheid	x	x	x
2. gerechten en hapjes bereiden	x	x	x
P/D&P/1.4			
Deeltaak: facilitaire werkzaamheden rondom een activiteit uitvoeren De kandidaat kan:			
1. maatregelen beschrijven om de negatieve gevolgen van de uit te voeren activiteit voor het milieu te beperken	x	x	x
2. schoonmaakmiddelen, -materialen en –apparatuur kiezen en gebruiken en de werkzaamheden uitvoeren volgens voorschriften	x	x	x
3. bij een calamiteit inschatten welke hulpdienst er ingeschakeld moet worden	x	x	x
4. een ruimte inrichten	x	x	x
Voor het uitvoeren van de taak beheerst de kandidaat de voorwaardelijke kennis, vaardigheden en houding.			

Profielvak: Dienstverlening en producten	**BB**	**KB**	**GL**
Module 2: Presenteren, promoten en verkopen			
Taak: o verschillende manieren van communicatie en communicatiemiddelen (her)kennen, benoemen en professioneel toepassen o een product en dienst presenteren, promoten en verkopen o doelgericht informatie presenteren			
P/D&P/2.1			
Deeltaak: verschillende manieren van communicatie en communicatiemiddelen (her)kennen, benoemen en professioneel toepassen De kandidaat kan:			
1. media-uitingen met elkaar vergelijken en een beargumenteerde keuze maken voor een medium gelet op bijvoorbeeld doel, doelgroep en functionaliteiten	x	x	
2. voor een bepaald doel en een bepaalde doelgroep een media-uiting maken	x	x	
P/D&P/2.2			
Deeltaak: een product en dienst presenteren, promoten en verkopen De kandidaat kan:			
1. omschrijven, benoemen, uitleggen en beoordelen van promotie	x	x	
2. een klantgesprek voeren: fysiek, online, telefonisch	x	x	
3. product en dienst presenteren met gebruikmaking van promotie- en decoratiemateriaal	x	x	
P/D&P/2.3			
Deeltaak: doelgericht informatie presenteren De kandidaat kan:			
1. uitleg, voorlichting en informatie presenteren aan publiek, bezoekers en deelnemers	x	x	
Voor het uitvoeren van de taak beheerst de kandidaat de voorwaardelijke kennis, vaardigheden en houding.			

Profielvak: Dienstverlening en producten	**BB**	**KB**	**GL**
Module 3: Een product maken en verbeteren			
Taak: o een product ontwerpen, tekenen en printen in 3D o een product maken			
P/D&P/3.1			
Deeltaak: een product ontwerpen, tekenen en printen in 3D De kandidaat kan:			
1. een product ontwerpen en tekenen in een 3D-tekenprogramma	x	x	
2. 3D-printen		x	
P/D&P/3.2			
Deeltaak: een product maken De kandidaat kan:			
1. werktekeningen lezen en interpreteren, tekentechnische symbolen begrijpen en aan de hand van de tekening een werkvoorbereiding opstellen	x	x	
2. een product in elkaar zetten door gebruik te maken van verbindingen	x	x	
3. het vervaardigde product controleren op de kwaliteit en verbeteren	x	x	
4. een product vervaardigen met handgereedschappen, elektrische handgereedschappen en machines	x	x	
5. handgereedschappen, elektrische handgereedschappen en machines veilig gebruiken	x	x	
Voor het uitvoeren van de taak beheerst de kandidaat de voorwaardelijke kennis, vaardigheden en houding.			

Profielvak: Dienstverlening en producten	**BB**	**KB**	**GL**
Module 4: multimediale producten maken			
Taak: Aan de hand van een programma van eisen: o een digitaal ontwerp maken o een film maken o een website ontwerpen en maken			
P/D&P/4.1			
Deeltaak: aan de hand van een programma van eisen een digitaal ontwerp maken De kandidaat kan:			
1. informatie verwerken en deze vormgeven in een lay-out	x	x	x
P/D&P/4.2			
Deeltaak: aan de hand van een programma van eisen een film maken De kandidaat kan:			
1. genres in film onderscheiden	x	x	x
2. op basis van gegeven informatie een script, storyboard en draaiboek maken	x	x	x
3. aan de hand van het storyboard en het draaiboek filmopnamen maken	x	x	x
4. met behulp van montagesoftware beelden monteren tot een samenhangend geheel	x	x	x
P/D&P/4.3			
Deeltaak: aan de hand van een programma van eisen een website ontwerpen en maken De kandidaat kan:			
1. wensen van de opdrachtgever inventariseren, interpreteren, aanvullen en verwerken in een ontwerp voor een website	x	x	x
2. een begroting maken voor het bouwen, hosten en onderhouden van de website		x	x
3. het voorlopige ontwerp inclusief begroting voorleggen aan de opdrachtgever		x	x
4. een website maken	x	x	x
5. de website presenteren aan de opdrachtgever	x	x	x
Voor het uitvoeren van de taak beheerst de kandidaat de voorwaardelijke kennis, vaardigheden en houding.			