

Opgesteld door: CCV

Examenonderdeel: Projectverhuizer Theorie
 Code: n.v.t.
 Naam: Projectverhuizer
 Toetsvorm: schriftelijk

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	Opgenomen in de toets:	
					Aantal vragen /opdrachten:	Te behalen punten:
1.	Beroepshouding en communicatie					
1.1	De kandidaat kan aangeven hoe hij een assistent verhuizer begeleidt bij het verkrijgen van een goede beroepshouding, aan de hand van de volgende kenmerken:	<ul style="list-style-type: none"> • Representatief optreden in uiterlijk en kleding; • Beleefd gedrag; • Het accepteren van leiding en het kunnen werken volgens instructies (van de voorman); • Samenwerken en onderlinge hulpvaardigheid • Van service-gerichtheid blijk geven; • Zich aan bedrijfsnormen, tijden en verplichtingen houden. 	B	schriftelijk		
1.2	De kandidaat kan een klantgerichte stijl van communiceren omschrijven, aan de hand van de volgende kenmerken:	<ul style="list-style-type: none"> • De wensen van de klant staan centraal; • Beleefd taalgedrag; • Juiste balans houden tussen assertief en beleefd zijn; • Begrip tonen; • Als tussenpersoon fungeren tussen klant en voorman. 	B	schriftelijk		

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	Opgenomen in de toets: Aantal vragen /opdrachten:	Te behalen punten:
1.3	De kandidaat kan het belang van een goede beroepshouding en klantgericht communiceren aangeven.		B	schriftelijk		
1.4	De kandidaat kan de relatie tussen verbale en non-verbale communicatie aangeven in het contact met:	<ul style="list-style-type: none"> • De klant; • Het projectverhuisteam; • De assistent projectverhuizer; • De voorman projectverhuizer; • Andere leidinggevendenden. 	B	schriftelijk		
1.5	De kandidaat kan aangeven hoe hij de klant informeert over de wijze waarop een klacht wordt afgehandeld.		B	schriftelijk		
1.6	De kandidaat kan drie kenmerken van conflicten noemen.	<ul style="list-style-type: none"> • Onverenigbare uitgangspunten; • De ene partij wil de mening van de andere partij onderdrukken; • De ene partij wil ten koste van de andere partij winnen. 	F	schriftelijk		
1.7	De kandidaat kan situaties omschrijven, waarin conflicten tussen collega's kunnen ontstaan.	<ul style="list-style-type: none"> • Als een werkopdracht wordt verstrekt; • Bij ziekte; • Bij storingen; • Bij gebreken aan het materieel; • Bij personeelsaangelegenheden. 	B	schriftelijk		
1.8	De kandidaat kan aangeven hoe hij reageert bij conflictsituaties, zoals omschreven in 1.7.	<ul style="list-style-type: none"> • Eerst proberen zelf op te lossen; • Indien zelf oplossen niet lukt, advies vragen bij de voorman; • Vervolgens weer zelf proberen op te lossen; • Indien dit ook niet lukt, voorman het probleem laten oplossen. 	B	schriftelijk		

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	Opgenomen in de toets:	
					Aantal vragen /opdrachten:	Te behalen punten:
1.9	De kandidaat kan de aard en het ontstaan van conflicten met de klant omschrijven.	Klachten van de klant over: <ul style="list-style-type: none"> • Schades; • Proces; • Communicatie. 	B	schriftelijk		
1.10	De kandidaat kan aangeven hoe hij reageert bij conflictsituaties met de klant, zoals omschreven in 1.9.	<ul style="list-style-type: none"> • Direct contact opnemen met de voorman of de projectleider. 	B	schriftelijk		
1.11	De kandidaat kan aangeven hoe de procedure luidt bij schades.	<ul style="list-style-type: none"> • Melden aan de voorman; • De voorman inventariseert de schade, maakt foto; • De voorman handelt de schade af volgens bedrijfsvoorschriften. 	B	schriftelijk		

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	Opgenomen in de toets: Aantal vragen /opdrachten:	Te behalen punten:
2.	Arbo-wetgeving, veiligheid en ergonomie					
2.1	De kandidaat kan de principes van op ergonomisch verantwoorde wijze tillen en dragen uitleggen.		B	schriftelijk		
2.2	De kandidaat kan de gezamenlijke verantwoordelijkheid van werkgever en werknemer ten aanzien van de zorg voor veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu op de werkplek aangeven.	<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerking; • Overleg. 	B	schriftelijk		
2.3	De kandidaat kan de plichten voor de werkgever, voor zover van directe toepassing op de praktijk van een Projectverhuizer, in het kader van de Arbo-wetgeving interpreteren.	<ul style="list-style-type: none"> • Op de werknemer afgestemde voorlichting en instructie geven; • Zorgen voor persoonlijke beschermingsmiddelen; • Rekening houden met de persoonlijke eigenschappen van de werknemers. 	B	schriftelijk		
2.4	De kandidaat kan de plichten voor de werknemer, voor zover van directe toepassing op de praktijk van een projectverhuizer, in het kader van de Arbo-wetgeving interpreteren.	<ul style="list-style-type: none"> • Dragen van beschermende kleding; • Voorzichtig en zorgvuldig werken; • Apparatuur, machines, gereedschappen, transportmiddelen en grondstoffen gebruiken volgens de gebruiksaanwijzingen; • Door hem opgemerkte gevaren melden bij de werkgever. 	B	schriftelijk		
2.5	De kandidaat kan het doel van het Arbobesluit aangeven.		F	schriftelijk		
2.6	De kandidaat kan het doel en toepassingsgebied van de wet Gevaarlijke Werktuigen en de Machinerichtlijn aangeven.		F	schriftelijk		

Toetsmatrijs



Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	Opgenomen in de toets:	
					Aantal vragen /opdrachten:	Te behalen punten:
2.7	De kandidaat kan aangeven dat de voorman moet beschikken over een BHV-diploma.		F	schriftelijk		

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	Opgenomen in de toets:	
					Aantal vragen /opdrachten:	Te behalen punten:
3.	Projectverhuizen					
3.1	De kandidaat kan aangeven waarom hij bij het inpakken van goederen kiest voor een bepaald inpakmateriaal, een bepaalde pakvolgorde en/of inpakmethode.	In te pakken goederen: <ul style="list-style-type: none"> • Breekbare voorwerpen; • Kunstvoorwerpen; • Waardevolle goederen. 	B	schriftelijk		
3.2	De kandidaat kan de toepassing van intern transportmaterieel omschrijven.	<ul style="list-style-type: none"> • Draagsingel; • (Meubel)hondje; • Steekwagen; • Takelmateriaal; • Verhuislift; • Kluisheffer; • Rolcontainer; • Handpallettruck/pompwagen; • Dieplader. 	B	schriftelijk		
3.3	De kandidaat beschrijven hoe een object verplaatst en/of verhuisd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Ladekast (met inhoud); • Computer met toebehoren; • Kopieerapparaat; • Tekeningenkast (met inhoud); • (Hoek)bureau met inhoud en stoelen; • Computermeubel; • Kunstvoorwerpen; • Archief; • Grote leestafel; • Stelling; • Kluis. 	F	schriftelijk		

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	Opgenomen in de toets:	
					Aantal vragen /opdrachten:	Te behalen punten:
3.4	De kandidaat kan beschrijven hoe een laad- en losperron opgebouwd wordt.		F	schriftelijk		
3.5	De kandidaat kan beschrijven hoe goederen in rolcontainers gestapeld moeten worden.		F	schriftelijk		
3.6	De kandidaat kan de hijs- en hefgebaren herkennen.		F	schriftelijk		

Toetsmatrijs



Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	Opgenomen in de toets:	
					Aantal vragen /opdrachten:	Te behalen punten:
4.	Documenten					
4.1	De kandidaat kan aangeven welke documenten aanwezig kunnen zijn bij een projectverhuizing.	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten behorende bij de verhuizing (werkopdracht en draaiboek); • Documenten behorende bij de verhuishwagen en chauffeur. 	F	schriftelijk		
Totalen:						

.....vergeet de andere zijde niet ⇨

Toetsmatrijs



Dekkingsgraad

Dekkingsgraad toetstermen: ... %

Vastgesteld door: Commissie Vakopleiding

Datum vaststelling: 15-02-2006

Ingangsdatum: 01-03-2006