

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

Afname online toets
Omschrijving minimumeis
Systemeisen: <ul style="list-style-type: none">• Windows 7 (geen Windows Vista)• Internet Explorer 7 of 8• Firefox 3 (dan wel updates uitzetten!)• Chrome• Minimaal Pentium 4 processor, kloksnelheid van 1,6 Ghz• Minimaal 1 GB RAM
Beeldscherm: <ul style="list-style-type: none">• Minimaal 15 inch en een minimale resolutie van 1280 X 600
Netwerkverbinding afnamelocatie: <ul style="list-style-type: none">• Minimaal beschikbaar 100 Mb/s (bedraad)
Voor QMP (de online examentool): <ul style="list-style-type: none">• SUN JVM 1.5 of hoger (bij voorkeur meest recente versie)• Questionmark Secure Browser geïnstalleerd. Questionmark Secure Browser is te downloaden via: https://support.questionmark.com/content/get-questionmark-secure
Het verkeer van en naar domein online-examinering.nl loopt buiten de Proxyserver om.
MSN draait niet op de achtergrond. Win VNC en alle andere programma's staan uit.
Tijdens de examenafname is een ICT-functionaris stand-by die problemen met hard- en/of software kan oplossen of er is een calamiteitenprocedure beschikbaar.
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.
Surveillant/examinator aanwezig:

- stelt de identiteit van de kandidaten vast aan de hand van geldig identiteitsbewijs (indien de examenbegeleider kandidaten niet kent)
- controleert de persoonsgegevens die zijn geregistreerd in de tool en die worden doorgegeven aan de KSF*
- voorziet kandidaten van inloggegevens
- ziet erop toe dat kandidaten individueel en zonder hulp de toets maken
- bewaakt de toetsen
- 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

*Eventuele wijzigingen zijn te verwerken voordat de toets wordt goedgekeurd in de online tool. Als er een nieuw certificaat moet worden verstrekt wegens foutief aangeleverde gegevens, brengt te KSF kosten in rekening.

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.
Examinator neemt de toets af: <ul style="list-style-type: none">• 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 het beoordelingsformulier van de KSF en voert de resultaten online in• stelt vast of de kandidaat is geslaagd of niet• deelt het resultaat mee aan de kandidaat in het geval van live meeluisteren op de werkplek• bespreekt de resultaten met de vertegenwoordiger van de organisatie na afloop van de praktijktoets