

4.32 Infoblad Examen NNK/EOQ Quality Manager

1 Examenlocatie en –datum

De exacte examenlocatie en -datum worden gecommuniceerd door het NNK Bureau. De locatie zal met openbaar vervoer bereikbaar zijn en indien nodig rolstoel toegankelijk.

2 Examenprogramma (bij 2x2 deelnemers)

Zie voor informatie over de inhoud van het examenreglement NNK/EOQ Quality Manager op www.nnk.nl.

08.30 Aankomst en identiteit check door toezichthouder

08.50 Korte uitleg over het verloop van de examendag en regels door toezichthouder

09.00 Theorie-examen

10.00 Pauze

10.15 Indeling groepen en speed dating

10.30 Eerste casebehandeling door de groepen van ieder twee kandidaten + een vrijwilliger

12.00 Lunch in de locatie

13.00 Eerste presentaties (2x)

14.00 Tweede casebehandeling

15.30 Pauze

15.45 Tweede presentaties (2x)

16.30 Evaluatie examinatoren en toezichthouder

17.00 Uitslag examens

3 Meenemen

Graag naar het examen meenemen een **geldig identiteitsbewijs** (paspoort, ID-kaart of rijbewijs) en een getekend exemplaar van de **Certificatieovereenkomst**.

Tijdens het praktijkexamen kunt u gebruikmaken van uw computer/tablet, rekenmachine, naslagwerken, normen, schrijfgerei, etc.

4 Wie zijn aanwezig

Tijdens het examen zijn standaard drie personen aanwezig;

- **Toezichthouder.** Deze persoon is lid van de examencommissie en heeft o.a. de volgende taken:
 - Toezicht houden op de naleving van dit examenreglement en -eisen,
 - De examenruimtes en -middelen beoordelen,
 - De kandidaten opvangen en hun identiteit vaststellen,
 - De presentielijst laten invullen,
 - Korte uitleg geven van het verloop van de examendag en –regels,
 - Toezicht houden op het ordelijk verloop van de examens en regelmatig de resterende examentijd doorgeven,
 - De theorie-examens innemen en scoren (i.s.m. de corrector-examinator),
 - De presentaties van de examenkandidaten op beeld vastleggen,

- Aan het eind van de examendag de uitslag bekend maken,
- De voor het theorie-examen gezakte (en indien gewenst ook geslaagde) kandidaten hun theorie-examen ter inzage geven zodat ze kennis kunnen nemen van hun foute antwoorden,
- Bij afwezigheid of uitval examinerator deze vervangen. Indien de PCB-beheerder aanwezig is kan deze de taken van de toezichthouder overnemen.

- **Examinatoren** (twee) die ieder afzonderlijk de kennis, vaardigheden en attitude van de kandidaten beoordelen tijdens het praktijkexamen.

5 Theorie-examen

Het theorie-examen wordt klassikaal afgenomen en neemt één uur in beslag en bestaat uit 25 (abcd) meerkeuze (MK)vragen en 5 korte openvragen verdeeld over de volgende onderwerpen:

Onderwerp CoS 9000:2015	Sub-onderwerpen	Aantal vragen
Kwaliteitsmanagementsystemen	Kennis van ISO 9000, 9001, 9004, kwaliteitsmanagement-principes, PDCA-cyclus, management review, integratie van managementsystemen (bijv. ISO 14001, 26000, 45001, 31000, etc.), organisatievormen en -bestuur, managementmodellen en besluitvormingsprocessen, TQM/BE-modellen zoals EFQM, INK. Kwaliteitsmanagementsysteem afstemmen op behoeften belanghebbenden en promoten. Beoordelen contractuele afspraken met leveranciers en klanten	6 MK + 1 openvraag
Procesmanagement	Stroomschema's, raakvlakken & interacties, prestatie indicatoren.	2
Risico's & Kansen	Methoden voor het identificeren van risico's en kansen en methoden voor het analyseren en evalueren van risico's en te nemen acties	2 MK + 1 openvraag
Klanteisen, -belangen en -tevredenheid en belangen andere stakeholders	Methoden voor het identificeren van klanteisen, -belangen en -verwachtingen, tevredenheid, ISO 10001 - 10004	3
Kwaliteitsmethoden	Methoden en instrumenten voor informatie verzamelen en analyse creativiteit, probleemanalyse en continu verbeteren	3 MK + 1 openvraag
Projectmanagement	Inrichten en toepassen	2
Data-analyse	Grafische presentatie methoden, verdelingskarakteristieken: tendens en dispersie, mediaan en modus, variantie en standaarddeviatie, steekproefkeuring, partijkeuring en process capability	2 MK + 1 openvraag
Auditing	Audit programma's ontwikkelen, implementeren, reviewen en verbeteren (volgens ISO 19011), auditmethoden en technieken. Competentie auditoren vaststellen (eisen kennen) en evalueren	2
Verandermanagement	Principes van verandermanagement en inzicht in de veranderprocessen in organisaties	3 MK + 1 openvraag

Elke correct beantwoorde MK-vraag levert één punt op en elke openvraag 3 punten. Het theorie-examen kan dus maximaal 40 punten opleveren. Men dient minimaal 24 punten te scoren.

5a Regels theorie-examen

- Tijdens het theorie-examen is contact tussen de kandidaten niet toegestaan. Er zal minimaal 75 cm ruimte tussen de tafels zijn. Men mag wel een vraag stellen aan de toezichthouder.
- Het gebruik van telefoons, tablets, laptops, boeken of aantekeningen is verboden.
- Men mag tijdens het examen uur de examenruimte niet verlaten zonder toestemming van de toezichthouder.
- Tijdens het examen is drinken toegestaan, mits dat door de locatiebeheerder is toegestaan.
- Te laat komende kandidaten worden niet meer tot het examen toegelaten.

6 Praktijkexamen

Voor het praktijkexamen worden de kandidaten door het lot verdeeld in groepen van twee examen-kandidaten aangevuld met een kwaliteitskundige die vrijwillig deelneemt en zich opstelt als examenkandidaat. N.B. In geval er drie of vijf examenkandidaten zijn wijzigt de groep samenstelling en worden er door één groep drie cases behandeld. Hierdoor wijzigt ook het programma.

Per groep dient elke kandidaat op toerbeurt als leider op te treden en met de groep een case uit te werken en na afloop de resultaten te presenteren aan de twee examinatoren die dan de rol van directieleden vervullen. Elke groep beschikt over een eigen ruimte.

Het praktijkexamen wordt voorafgegaan door een ‘speeddate’ sessie van vijf minuten per groep waardoor men informatie krijgt over de competenties van de medekandidaten.

Men krijgt voor de uitwerking van elke casus 90 minuten. Bij de uitwerking mag men gebruikmaken van een eigen computer, rekenmachine, naslagwerken, normen, etc.

Tijdens de uitwerking kan een examinerator een tot twee interventie plegen die op de case van invloed zijn.

Een case kan enkele van de volgende onderwerpen bevatten:

- QM-systeem, geïntegreerd systeem, beleid, policy deployment
- Proces- en/of Projectmanagement
- Data over proces/bedrijfssituatie.
- Kwaliteitsmethoden/tools
- Klant (belangen vs. ondernemersbelangen) en andere stakeholders
- Auditen (intern, leveranciers)

Verder bevat elke case een (of meer) dilemma(s) welke de kandidaat dient te adresseren.

Circa 30 minuten na de start is er een reflectiemoment van max. 10 min. waarin de leider, in afwezigheid van de andere groepsleden, met de beide examinatoren terugblijkt op zijn eigen leermoment en een reflectie geeft op het eigen gedrag met daarin:

- a. de beweegredenen voor de gekozen aanpak
- b. de wijze waarop met groep omgegaan wordt
- c. wat het effect is van deze reflectie op het vervolg (leereffect)

De groep dient:

- een analyse te maken, waarbij geschikte kwaliteitstools worden toegepast en rekening wordt gehouden met de complexiteit van de case;
- een oplossingsrichting uit te werken voor de korte en lange termijn en te motiveren, waarbij rekening wordt gehouden met de verschillende stakeholders; en
- een implementatieplan op te stellen, waarin bijvoorbeeld aan de orde komen: beleid, procesanalyse, risicoanalyse of audits.
- het (de) in de case opgenomen dilemma(s) te herkennen en benoemen.

De uitwerking levert maximaal 30 punten op.

Elke kandidaat wordt als hij/zij de leiding heeft over de groep door de twee examinatoren individueel beoordeeld op de wijze waarop de kandidaat:

- de groep aanstuurt; (NB ook de inzet tijdens de andere cases wordt beoordeeld)
- taken verdeelt, coördineert en time management hanteert;
- de uitwerking structureert en het team vorm geeft;
- gebruik maakt van de competenties in de groep.

Het leidinggeven levert maximaal 20 punten op.

De uitwerking van de case wordt op maximaal zes flipovervellen of 10 PowerPoint slides vastgelegd. Deze worden door de leidinggevende kandidaat gebruikt bij de presentatie aan de twee examinatoren **die dan de rol van directieleden vervullen**.

De presentatie duurt maximaal 10 minuten en vindt plaats zonder de overige groepsleden. Van de presentatie wordt een digitale opname gemaakt. Deze wordt na 6 weken gewist mits er geen beroep is aangetekend tegen de examenuitslag. In dat geval wordt de opname bewaard tot het beroep afgerond is met een maximum van 3 jaar.

Na de presentatie zullen de examinatoren gedurende 10 minuten vragen stellen.

De examinatoren beoordelen:

- de uitvoering (houding, oogcontact);
- de mate van overtuigen (zijn conclusies en aanbevelingen plausibel);
- het ontwerp van de flipovervellen/PP-slides (aantal, opbouw, leesbaarheid).

De presentatie levert maximaal 10 punten op.

Het praktijkexamen kan maximaal 60 punten opleveren. Men dient minimaal 36 punten te scoren.

7 Totaalscore

De kandidaat is geslaagd en gecertificeerd indien deze voor het theoriedeel minimaal 24 punten en voor het praktijkdeel minimaal 36 punten heeft behaald.

De uitslag wordt na afloop en na controle door de toezichthouder bekend gemaakt.

Scoort men voor een van de onderdelen lager, dan kan men zich aanmelden voor een eenmalig dealexamen; of theorie (gratis) of praktijk (gereduceerde kosten)

Is men voor beide delen gezakt dan dient men een geheel nieuw examen af te leggen. Zo ook als men wederom voor het dealexamen zakt.