

Infoblad Examen NNK/EOQ Quality Manager

1 Examenlocatie en -datum

De exacte examenlocatie en -datum wordt gecommuniceerd door het NNK Bureau.

De locatie zal goed te bereiken zijn met auto en openbaar vervoer en zal indien nodig rolstoel toegankelijk zijn.

2 Examenprogramma (bij 6 deelnemers)

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

08.30 Aankomst en identiteit check door toezichthouder
08.50 Korte uitleg verloop examendag en regels door toezichthouder
09.00 Theorie-examen
10.00 Pauze
10.15 Indeling groepen en speed dating
10.30 Eerste casebehandeling
12.00 Korte pauze
12.05 Eerste presentaties
12.35 Lunch in de locatie
13.20 Tweede casebehandeling
14.50 Korte pauze
14.55 Tweede presentaties
15.25 Pauze
15.40 Derde casebehandeling
17.10 Korte pauze
17.15 Derde presentaties
17.45 Evaluatie examinatoren en toezichthouder
18.15 Uitslag examens
18.30 Einde

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 normaliter 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.
 - De presentaties van de examenkandidaten vastleggen,
 - Aan het eind van de examendag de uitslag bekend maken.
 - Bij afwezigheid of uitval examinerator deze vervangen.
- **Examinatoren** (twee) die ieder afzonderlijk de kennis, vaardigheden en attitude van de kandidaten beoordelen tijdens het praktijkexamen.

5 Theorie-examen

Het theorie-examen neemt één uur in beslag en bestaat uit 40 (abcd)- meerkeuzevragen verdeeld over de volgende onderwerpen:

Onderwerp CoS 9000:2015	Sub-onderwerpen	Aantal vragen
Kwaliteitsmanagementsystemen	Kennis van ISO 9000, 9001, 9004, kwaliteitsmanagementprincipes, 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. Kwaliteitsmanagementsysteem promoten. Beoordelen contractuele afspraken met leveranciers en klanten	14
Procesmanagement	Stroomschema's, raakvlakken & interacties, prestatie indicatoren.	3
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	3
Klanteisen, -belangen en -tevredenheid en belangen andere stakeholders	Methoden voor het identificeren van klanteisen, -belangen en –verwachtingen, tevredenheid, ISO 10001 - 10004	6
Kwaliteitsmethoden	Geschikte methoden en instrumenten voor informatie verzamelen, creativiteit, informatieanalyse, probleemanalyse en continu verbeteren	3
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	5
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	2

Elke correct beantwoorde vraag levert één punt op. Het theorie-examen kan dus maximaal 40 punten opleveren. Men dient minimaal 24 punten te scoren. Het examen wordt klassikaal afgenomen.

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.
- Communicatieapparatuur als telefoons, tablets en laptops dienen bij de toezichthouder ingeleverd te worden.
- 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 locatie beheerder 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 drie personen. 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 ‘speed-date’ sessie van vijf minuten per groep waardoor men informatie krijgt over de competenties van de medekandidaten.

Men krijgt voor de uitwerking van elke case 90 minuten. Tijdens de uitwerking kan een examiner 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 twee andere kandidaten, 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 in de case opgenomen dilemma te herkennen en benoemen.

De uitwerking levert maximaal 30 punten op. Men dient minimaal 18 punten te halen.

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. Men dient minimaal 12 punten te halen.

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 leden van de groep. Van de presentatie wordt een digitale opname gemaakt. Na de presentatie zullen de examinatoren gedurende 5 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).

Na de presentatie zullen de examinatoren de kandidaat vragen ter verduidelijking stellen.

De presentatie levert maximaal 10 punten op. Men dient minimaal 6 punten te halen.

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. Scoort men lager, dan kan men zich aanmelden voor een eenmalig deeexamen; of theorie (gratis) of praktijk (gereduceerde kosten) De uitslag wordt na afloop en na controle door de toezichthouder bekendgemaakt.