

Proeve van Bekwaamheid

Instructie student

Kwalificerend

Naam student:

Datum/periode examen:

Dossier	Bediening
Dossiercrebo	23081
Kwalificatie	Gastheer/-vrouw
Kwalificatiecrebo	25168
Niveau	2
Cohort	2018 - 2019
Kerntaken	B1-K1, B1-K2
Versie	1v1

Inhoudsopgave

Instructie student	3
1. Voorbereiding	4
2. Uitvoering	5
3. Beoordeling	6
Bijlage	10
Beoordelingscriteria	10

Instructie student

Beste student,

Je gaat een examen, ook wel Proeve van bekwaamheid (proeve) genoemd, doen. De proeve is onderdeel van je diploma. Een proeve bestaat uit verschillende examenopdrachten. Lees deze instructie vóórdat je de proeve gaat doen.

Je begeleider van school moet zorgen dat jij deze instructie op tijd krijgt. Dit is minstens een week voordat je de proeve doet. Je begeleider van school of de begeleider van je leerbedrijf bespreekt deze instructie met je.

Wat staat er in deze instructie?

- De voorbereiding van de proeve.
- De uitvoering van de proeve.
- De beoordeling van de proeve.

Heb je vragen?

Begrijp je iets niet uit deze instructie? Vraag dan aan je begeleider van school of de begeleider van je bedrijf om je te helpen.

Veel succes met de voorbereiding!

1. Voorbereiding

Waarom doe je een proeve?

In je werk moet je verschillende handelingen kunnen uitvoeren. Die handelingen heb je op school of in je leerbedrijf geleerd. Je gaat nu laten zien dat je ze in de praktijk kunt uitvoeren.

Waar ga je de proeve uitvoeren?

Je begeleider van school beslist van tevoren waar jij je examenopdrachten gaat doen. Je doet de examenopdracht in een examenlocatie die daarvoor geschikt is. Dat kan op school zijn of in je leerbedrijf. Het kan zijn dat je een examenopdracht in een rollenspel of simulatie moet uitvoeren.

Hoe lang duurt de proeve?

In de proeve is een tijdschema opgenomen. In dit tijdschema is de totale duur voor de proeve aangegeven. Je spreekt van tevoren het beoordelingsmoment af met de begeleider van je school.

Wat moet je doen vóóordat je de proeve gaat uitvoeren?

Bereid je voor.

- Bekijk van tevoren de ruimte waarin je je proeve gaat doen. Zorg dat je de werkplek kent.
- Lees van tevoren de 'examenopdrachten'.
- Trek de kleren aan die je hoort te dragen in je vak. Of de kleren die je in het bedrijf hoort te dragen.

Wat spreek je vooraf af?

Tijdschema

Je gaat de proeve plannen. Dit doe je in het tijdschema in de proeve.

- Vul de datum of periode van de proeve in.
- Vul de locatie van de proeve in.

Wanneer de examenopdrachten op verschillende momenten plaatsvinden, geef je per examenopdracht de datum/periode en locatie aan.

Bewijsmateriaal

Van school hoor je wanneer je de bewijzen moet inleveren.

- Vul in wanneer je het bewijsmateriaal inlevert.
- Vul in bij wie je het bewijsmateriaal inlevert.
- Vul in hoe je het bewijsmateriaal inlevert.

2. Uitvoering

Een proeve bestaat uit verschillende examenopdrachten. Bij iedere examenopdracht staat aangegeven over welke werkprocessen de opdracht gaat.

Hoe doe je de examenopdrachten?

- Je doet iedere opdracht precies zoals in de 'examenopdrachten' staat.
- Je doet de examenopdrachten alleen.
- Je mag alles gebruiken wat voor deze examenopdracht is neergezet. Bijvoorbeeld boeken of andere hulpmiddelen. Doe dat alleen als het nodig is.

Bewijsmateriaal

Bij een examenopdracht kan het zijn dat je bewijsmateriaal moet inleveren. In de examenopdracht staat onder het kopje 'Wat lever je in?' welk bewijsmateriaal dit is. De beoordelaar beoordeelt het bewijsmateriaal voor de beoordeling van het werkproces.

Wat doe je met het bewijsmateriaal?

- Je zet op het bewijsmateriaal minimaal je naam en de datum.
- Je laat het bewijsmateriaal ondertekenen door de praktijkopleider of beoordelaar uit het bedrijfsleven.
- Je gebruikt hiervoor het formulier "verklaring bewijsmateriaal".
- Je levert je bewijsmateriaal in op het afgesproken moment.
- Je vraagt om een bevestiging voor de ontvangst van het bewijsmateriaal.

Vragen?

- Heb je tijdens het maken van je examenopdracht een probleem? Je mag tijdens het examen vragen stellen aan de organisator. De organisator is een docent van je school of een medewerker van het leerbedrijf. De organisator is nooit een beoordelaar.
- Je mag vragen stellen die je normaal ook aan collega's stelt. Je mag geen vragen stellen over hoe je de examenopdracht moet uitvoeren.
- Krijg je vragen van je beoordelaar, bijvoorbeeld over wat je aan het doen bent? Geef daar dan antwoord op.

Afrondend gesprek

Na afloop van de proeve heb je een afsluitend gesprek met je beoordelaar. Dit gesprek gaat over het verloop en de uitvoering van de proeve. Er zijn twee soorten gesprekken. In het tijdschema van de proeve staat welk soort gesprek je hebt.

- *Eindgesprek* Het eindgesprek is een verplicht gesprek. In het eindgesprek controleert de beoordelaar de gegeven beoordeling. De beoordelaar stelt vragen om te bepalen of je de kennis en vaardigheden uit de opdracht bezit. Dit is om te bepalen of je de examenopdracht(en) zelf hebt uitgevoerd. Zijn hier twijfels over dan wordt dit voorgelegd aan de examencommissie. Zij neemt dan een besluit over de bevindingen van de beoordelaar. Dit kan tot gevolg hebben dat score van de gegeven eindbeoordeling niet wordt vastgesteld.
- *Evaluatiegesprek*. Het evaluatiegesprek gebeurt op verzoek van jou en/of beoordelaar. In het evaluatiegesprek worden de werkzaamheden tijdens het examen geëvalueerd. Het gesprek is geen onderdeel van het examen. De uitkomst van het gesprek heeft geen invloed op het vastgelegde eindoordeel.

3. Beoordeling

In de proeve is een beoordelingsmix opgenomen. De beoordelingsmix geeft aan welke beoordelingsvorm of -vormen van toepassing zijn:

- de groene velden met het vinkje vormen een onderdeel van de beoordelingsmix;
- de witte velden zijn niet van toepassing.

De kwalificatie bestaat uit de beoordelingsvormen:

- Observatie
- Bewijs

Je kan door één of meerdere beoordelaars beoordeeld worden. De beoordelaar beoordeelt aan de hand van een driepuntschaal: 0 (onvoldoende), 1 (voldoende) of 2 (goed).

Een beoordeling met een observatie

Bij een observatie let de beoordelaar op hoe je de handelingen uit de examenopdracht uitvoert. De beoordelaar kijkt naar je terwijl je aan het werk bent. Ook maakt de beoordelaar aantekeningen. In de beoordelingscriteria staat op welke handelingen de beoordelaar let. De beoordelaar bepaalt het oordeel op basis van onderstaande punten.

Wanneer geeft de beoordelaar een 0-score (onvoldoende), 1-score (voldoende) of 2-score (goed)?

0-Score (onvoldoende)

In één van de volgende situaties geeft de beoordelaar een 0-score:

- Je veroorzaakt een gevaarlijke situatie voor jezelf of anderen.
- Je voert de werkzaamheden niet uit zoals dat volgens de opdracht moet.
- Je voert de werkzaamheden in een onlogische volgorde uit.
- Je laat het merendeel van de criteria bij een werkproces niet zien.
- Je maakt een fout in één van de handelingen van de dikgedrukte criteria en herstelt de fout niet.
- Je maakt een bepaalde fout iedere keer opnieuw.
- Je hebt meer hulp en ondersteuning nodig dan van een beginnend beroepsbeoefenaar verwacht mag worden.
- Je hebt niet *alle* in te leveren documenten *op tijd* ingeleverd. Dit is alleen van toepassing indien documenten ingeleverd zijn.

1-Score (voldoende)

In de volgende situatie geeft de beoordelaar een 1-score:

- Je voert de werkzaamheden uit de opdracht voldoende uit.
- Je doet alles in een logische volgorde.
- Je laat het merendeel van de criteria bij een werkproces zien.
- Je maakt geen fouten in de handelingen van de dikgedrukte criteria.
- Je werkt zo zelfstandig als van een beginnend beroepsbeoefenaar verwacht mag worden.
- Je hebt *alle* in te leveren documenten *op tijd* ingeleverd. Dit is alleen van toepassing indien documenten ingeleverd zijn.

2-Score (goed)

In de volgende situatie geeft de beoordelaar een 2-score:

- Je voert de werkzaamheden uit de opdracht goed uit.
- Je doet alles in een logische volgorde.
- Je maakt geen fouten in de examenopdrachten.
- Je laat zien dat je niet lang hoeft na te denken over de handelingen en de volgorde van de handelingen. Het is vanzelfsprekend voor jou.
- Je werkt zelfstandig en vlot.
- Je presteert beter dan van een beginnend beroepsbeoefenaar verwacht mag worden.
- Je hebt *alle* in te leveren documenten *op tijd* ingeleverd. Dit is alleen van toepassing indien documenten ingeleverd zijn.

Een beoordeling met bewijs

Bij een beoordeling met bewijs lever je bewijsmateriaal in. In de examenopdracht staat onder het kopje 'Wat lever je in?' welk bewijsmateriaal je moet uitwerken voor de beoordeling. Dit bewijsmateriaal wordt beoordeeld voor de beoordeling van het werkproces.

De beoordelaar bepaalt het oordeel op basis van onderstaande punten:

Wanneer geeft de beoordelaar een 0-score (onvoldoende), 1-score (voldoende) of 2-score (goed)?

0-Score (onvoldoende)

In één van de volgende situaties geeft de beoordelaar een 0-score:

- Je hebt niet aan alle algemene voorwaarden voor bewijs voldaan.
- Je hebt het merendeel van de criteria bij een werkproces niet juist uitgewerkt.
- Je hebt het bewijs niet juist uitgewerkt.
- Je hebt fouten in de handelingen van dikgedrukte criteria gemaakt.

1-Score (voldoende) In één van de volgende situaties geeft de beoordelaar een 1-score:

- Je hebt aan alle algemene voorwaarden voor bewijs voldaan.
- Je hebt het merendeel van de criteria bij een werkproces uit het beoordelingsformulier bewijs juist uitgewerkt.
- Je hebt geen fouten in de handelingen van dikgedrukte criteria gemaakt.
- Je hebt een uitwerking gemaakt zoals van een beginnend beroepsbeoefenaar mag verwachten.

2-Score (goed) In één van de volgende situaties geeft de beoordelaar een 2-score:

- Je hebt aan alle algemene voorwaarden voor bewijs voldaan.
- Je maakt geen fouten in de examenopdrachten.
- Je hebt een betere uitwerking gemaakt dan van een beginnend beroepsbeoefenaar verwacht mag worden.

Wanneer slaag je voor je proeve?

Je laat in de proeve verschillende werkprocessen zien. In de bijlage vind je de criteria waarop je beoordeeld wordt.

Je slaagt voor de proeve:

- als je alle examenopdrachten kan uitvoeren en
- als je voor alle onderdelen in de beoordelingsmix een 'voldoende' of een 'goed' hebt.

Wanneer weet je of je geslaagd bent?

Je hoort na afloop van je proeve **niet** meteen of je geslaagd bent voor je proeve.

Op basis van de volgende stappen wordt het eindoordeel vastgesteld:

- De beoordelaar vult de beoordelingsformulieren in. Je krijgt voor ieder onderdeel uit de beoordelingsmix een 0-, 1- of 2-score.
- Bij meerdere beoordelaars worden de beoordelingsformulieren besproken.
- Er wordt gekomen tot een eindbeoordeling voor ieder onderdeel uit de beoordelingsmix. Dit wordt ingevuld op het verslag examen.
- De beoordelaar telt alle gegeven scores bij elkaar op en bepaalt het eindoordeel van de proeve: een 'onvoldoende', een 'voldoende' of een 'goed'. Het eindoordeel kan omgerekend worden naar een eindcijfer.
- De beoordelaar ondertekent en levert alle documenten in.
- De examencommissie van school beslist of een juiste beoordeling is gegeven.
- De examencommissie stelt het definitieve eindoordeel vast. In de examenregels van de school kun je de regels vinden die bepalen of je slaagt.

Wat kun je doen als je niet slaagt?

Ben je niet geslaagd voor de proeve? Dan beslist de examencommissie of je de proeve of en deel daarvan opnieuw mag doen.

Bijlage

Beoordelingscriteria

Beoordelingscriteria	
Kerntaak B1-K1 Werkt in de bediening	
W1 Voert voorbereidende werkzaamheden uit	• Stemt de werkzaamheden op tijd af met collega's. • Maakt snel en precies mastiek en mise-en-place en past de bijbehorende kennis technieken toe. • Kiest bij het maken van mise-en-place de juiste middelen, weet wat de werking ervan is en gaat daar bewust mee om. • Werkt volgens de regels van het bedrijf.
W10 Werkt met de kassa	• Voert tijdens de dienst bestellingen in de kassa in. • De kassa is gebruikt en afgesloten. • Telt, controleert en verantwoordt de eigen ontvangsten en draagt deze over. • Werkt hierbij volgens de regels van het bedrijf en de veiligheidsregels.
W2 Neemt reserveringen aan	• Informeert bij het aannemen van een reservering naar (speciale) wensen. • Houdt bij het aannemen van de reservering rekening met de mogelijkheden van het bedrijf zoals, tafelbezetting, tijd en het aantal zitplaatsen. • Reserveringen zijn verwerkt volgens de regels van het bedrijf. • Stemt met de keuken reserveringen en eventuele bijzonderheden en/of (speciale) wensen af.
W3 Ontvangt gasten	• Gasten zijn vriendelijk ontvangen en geplaatst. • Past het taalgebruik en de benaderingswijze aan op de gast. • Overlegt met collega's waar de gasten kunnen worden geplaatst. • Werkt volgens de regels van het bedrijf.
W4 Adviseert gasten en neemt de bestelling op	• Onderzoekt hoe de wensen van de gast aansluiten op de mogelijkheden. • Overlegt bij bijzondere wensen van gasten en/of opdrachtgevers op tijd met de leidinggevende en/of het keukenpersoneel over de mogelijkheden. • Geeft begrijpelijke en juiste informatie en/of advies over dranken, producten en gerechten. • Sluit in het advies aan op wensen van de gast. • Past taalgebruik, toon en gedrag aan op de gast. • Neemt nauwkeurig en volledig de bestellingen en wensen van de gasten op.
W5 Maakt dranken serveergereed	• Werkt netjes en pakt taken in een logische volgorde op. • Overlegt op tijd met de leidinggevende over de werkzaamheden. • Kiest de juiste materialen en middelen bij het maken van dranken. • Werkt (kosten)bewust met materialen en middelen. • Werkt volgens relevante wetgeving en regels van het bedrijf. • Dranken staan klaar om te serveren.
W6 Serveert de bestelling en ruimt af	• Serveert de bestelling aan de gast. • Draagt en serveert de dranken en gerechten nauwkeurig. Toont daarbij een goede oog-hand coördinatie. • Past taalgebruik, toon en gedrag aan op de gast bij het geven van een uitleg over geserveerde dranken en gerechten. • Werkt netjes, in een logische volgorde en in het tempo dat nodig is. • Stemt op tijd af met collega's/leidinggevende. • Ruimt de tafel af en maakt deze schoon volgens relevante regelgeving en de regels van het bedrijf.

W7 Creëert en onderhoudt de sfeer	• Straalt enthousiasme uit en weet dit op de gast over te brengen. • Richt zich op specifieke wensen en behoeften van gasten. • Controleert regelmatig of gasten tevreden zijn. • Bepaalt welke signalen, zorgen en problemen voorrang hebben. • Neemt signalen, zorgen en problemen serieus en meldt op tijd aan de leidinggevende normafwijkend gedrag van gasten. • Werkt bij normafwijkend gedrag van gasten volgens de regels van het bedrijf, het gastvrijheidsconcept en sociaal-hygiënisch beleid.
W8 Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid	• Rekent snel en nauwkeurig af. • Maakt goed gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten bij het maken van de rekening en het afrekenen van bestellingen. • Reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten. • Werkt volgens de veiligheidsregels en regels van het bedrijf. • Controleert bij het afscheid de tevredenheid van gasten. • Treedt bij het afhandelen van klachten op volgens de bevoegdheden die hij hierin heeft.
W9 Voert afrondende werkzaamheden uit	• De werkruimte, apparatuur, gereedschap en materialen zijn opgeruimd en schoongemaakt. • Gebruikt de juiste schoonmaakmaterialen en middelen voor het opruimen en schoonmaken van werkruimten, apparatuur en gereedschappen. • Ruimt materialen en middelen veilig en netjes op in een droge en schone omgeving. • Vult de controlelijsten in. • Stemt zijn werkzaamheden op tijd en regelmatig af met de leidinggevende. • Werkt volgens relevante wetgeving, veiligheidsregels en regels van het bedrijf.
Kerntaak B1-K2 Bewaakt de voorraad	
W1 Controleert de voorraad	• Controleert snel en nauwkeurig de kwaliteit, de hoeveelheid en de houdbaarheid van de voorraad. • Geeft aan de leidinggevende tekorten en behoeften aan producten door volgens relevante bedrijfsregels. • Weet welke producten op korte termijn verbruikt moeten worden.
W2 Ontvangt en controleert de bestelling	• Controleert de bestelling bij ontvangst volgens relevante wettelijke regels. • Werkt volgens de hygiëncode. • Werkt volgens de regels van het bedrijf bij afwijkingen in de bestelling. • Schrijft een verslag over de uitgevoerde controles. • Afwijkingen in de bestelling zijn gerapporteerd en doorgegeven aan de leidinggevende.
W3 Pakt de bestelling uit en slaat deze op	• Vervoert producten en pakt geleverde producten uit of om. • Slaat geleverde producten op volgens het FIFO-systeem. • Kiest de juiste materialen en middelen voor het opslaan van dranken, producten en non-food artikelen. • Werkt netjes, zorgvuldig en op de juiste manier met materialen en middelen. • Werkt volgens regels van het bedrijf, veiligheidsregels en relevante wet- en regelgeving. • Archiveert bestel- en leveringsbonnen. • Beschrijft de opslagspecificaties en hoe hier rekening mee is gehouden. • Beschrijft de veiligheidsregels voor het opslaan van ingrediënten en producten. • Beschrijft de bedrijfsregels en de hygiëncode voor het opslaan van ingrediënten en producten.