

Proeve van Bekwaamheid

Instructie student

Kwalificerend

Naam student:

Datum/periode examen:

Dossier	Ondernemer horeca/bakkerij
Dossiercrebo	23087
Kwalificatie	Meewerkend horeca ondernemer
Kwalificatiecrebo	25185
Niveau	4
Cohort	2018 - 2019
Kerntaken	B1-K1, B1-K2, P3-K1
Versie	1v1

Inhoudsopgave

Instructie student	3
1. Voorbereiding	4
2. Uitvoering	5
3. Beoordeling	6
Bijlage	11
Beoordelingscriteria	11

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 groende 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
- Mondeling

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.

Een beoordeling met een mondeling

Bij een beoordeling met een mondeling (panelgesprek) krijg je vragen van de beoordelaar over het handelen tijdens de uitvoering van de examenopdracht of het ingeleverde bewijsmateriaal. Je beantwoordt de vragen. Je toont daarmee aan in hoeverre je de werkprocessen beheerst.

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 geeft een antwoord dat inhoudelijk niet correct is.
- Je hebt meer ondersteuning bij het geven van het juiste antwoord nodig gehad dan van een beginnend beroepsbeoefenaar verwacht mag worden.
- Je laat niet blijken dat je de kennis/vaardigheden bezit en/of kan toepassen.

1-Score (voldoende)

In één van de volgende situaties geeft de beoordelaar een 1-score:

- Je geeft een inhoudelijk antwoord dat correct is.
- Je geeft antwoord op de vraag zoals van een beginnend beroepsbeoefenaar verwacht mag worden.
- Je laat blijken dat je de kennis/vaardigheden bezit en/of kan toepassen.

2-Score (goed)

In één van de volgende situaties geeft de beoordelaar een 2-score:

- Je raakt met het antwoord de essentie van wat gevraagd wordt.
- Je geeft een inhoudelijk beter antwoord dan van een beginnend beroepsbeoefenaar verwacht mag worden.
- Je laat ruim voldoende blijken dat je de kennis/vaardigheden bezit en/of kan toepassen.

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 Onderneemt	
W1 Ontwikkelt een ondernemingsplan	• Onderzoekt nuttige informatie over de markt, financiën, wet- en regelgeving, groeistrategie en de plaats van het bedrijf op de markt. • Werkt keuzes over de bedrijfsformule, doelen en het beleid van het bedrijf uit. Houdt daarbij rekening met de laatste ontwikkelingen, kansen en bedreigingen. • Legt relaties tussen de gegevens en het effect daarvan op de bedrijfsformule, doelen en het beleid van het bedrijf. • Schrijft een volledig nauwkeurig en logisch gestructureerd ondernemingsplan, dat inspeelt op de laatste ontwikkelingen. Gebruikt de juiste termen en uitdrukkingen.
W2 Treft voorbereidingen voor het starten van een onderneming	• Maakt aan de hand van het ondernemingsplan een beslissing voor franchise, huur of koop. Hij toont aan dat hij over deze beslissing goed heeft nagedacht. • Maakt duidelijke keuzes en beslissingen bij het opstarten van zijn bedrijf. • Neemt de stappen die nodig zijn om de plannen om te zetten in acties. • Onderzoekt informatie over juridische, organisatorische en financiële zaken voor het starten van een bedrijf. • Legt relaties tussen de informatie en de situatie van het bedrijf en geeft aan wat de gevolgen zijn voor het bedrijf. • Bepaalt op tijd wanneer activiteiten uitgevoerd worden en hoeveel tijd deze activiteiten in beslag nemen. Plant de activiteiten in een handige volgorde. • Legt zijn beslissingen uit en creëert draagvlak voor zijn bedrijf in een overleg met geschikte personen en instanties. • Werkt volgens wettelijke en voorgeschreven regels. • Er is een planning gemaakt die erop gericht is een bedrijf te starten. • De beslissingen die nodig zijn om de onderneming te starten zijn genomen. Deze beslissingen worden gesteund door geschikte personen en instanties.
W3 Implementeert het ondernemingsplan	• Schrijft een volledig en nauwkeurig activiteitenplan, met een logische indeling. • Formuleert goed leesbare verbetervoorstellen (indien nodig). • Vertaalt de bedrijfsformule, doelstellingen en het beleid naar haalbare operationele doelen. • Bepaalt op tijd wanneer taken uitgevoerd worden en hoeveel tijd deze taken in beslag nemen. Hij plant de taken in een handige volgorde. • Geeft aan welke middelen en mensen er nodig zijn om de taken uit te voeren. • Het activiteitenplan is actueel, uitvoerbaar en op tijd beschikbaar.
W4 Maakt marktanalyse	• Verzamelt uit verschillende bronnen informatie over klanten, concurrenten en belangrijke ontwikkelingen in het werkveld. • Bekijkt welke informatie waardevol is en onderzoekt deze informatie. • Benoemt de kansen en bedreigingen voor het bedrijf. • Schrijft kort en krachtig voorstellen voor verbeteringen, investeringen en vernieuwingen. Zet de voorstellen in een logische volgorde. • In het onderzoek is de huidige en toekomstige marktsituatie beschreven. • In het onderzoek zijn kansen en bedreigingen voor de onderneming beschreven.

W5 Voert commerciële activiteiten uit	• Legt actief contact met mensen, bouwt (zaken)relaties op en onderhoudt deze. • Promoot de onderneming op een positieve wijze. • Doet onderbouwde voorstellen over verbeteringen, investeringen of producten om de marktpositie, het imago en de naamsbekendheid van de onderneming te verbeteren. • Verzamelt uit verschillende bronnen informatie over klanten, concurrenten en belangrijke ontwikkelingen in het werkveld. • Bekijkt welke informatie waardevol is en onderzoekt deze informatie. • Benoemt de kansen en bedreigingen om de verbeteringen, investeringen of vernieuwingen door te voeren. • Vertaalt kansen in duidelijke voorstellen en acties en pakt deze voorstellen en acties op. • Onderkent kansen en bedreigingen om verbeteringen, investeringen of innovaties door te voeren.
W6 Stelt financieel beleid vast en bepaalt de verkoopprijs	• Werkt zijn keuzes over de bedrijfsformule, doelen en het beleid van het bedrijf uit. Hij houdt daarbij rekening met de risico's voor het bedrijf. • Schrijft een volledig en nauwkeurig investerings- en financieringsplan. Hij gebruikt de juiste termen en uitdrukkingen. • Past rekenregels en kengetallen toe bij het berekenen van de inkoopprijs, de btw, verkoopprijzen van producten of kosten voor diensten. • Bekijkt de financieringsmogelijkheden en de rentabiliteit van het bedrijf. • Onderzoekt de bedrijfsprocessen en brutowinsten. • Maakt op basis van zijn onderzoek haalbare schattingen. • Kent financiële zaken die invloed hebben op het bedrijf en gebruikt deze kennis bij het opstellen van het plan. • Er is een investerings- en financieringsplan, waarin de begrotingen en budgetten afgestemd zijn op de financiële situatie en verwachtingen van het bedrijf.
W7 Bepaalt inkoop- en voorraadbeleid	• Schrijft een volledig logistiek plan, met een logische indeling. • Onderzoekt en bepaalt hoe het inkoopproces het beste kan verlopen en welke methode van beheer geschikt is. • Gebruikt het activiteitenplan en het beschikbare budget om te bepalen welke producten/diensten ingekocht moeten worden en bij welke leverancier dat moet. • Er is in het logistiek plan een inkoop- en voorraad beleid beschreven.
Kerntaak B1-K2 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	
W1 Maakt een operationeel plan	• Schat kansen en risico's geloofwaardig in. Maakt op basis daarvan haalbare doelen en uitvoerbare werkzaamheden. • In het plan is uitgelegd wat de doelen zijn van de afdeling. • In het plan is uitgelegd aan welke eisen de werkzaamheden moeten voldoen. • Maakt een logische volgorde van de werkzaamheden. Deze volgorde moet uitvoerbaar en haalbaar zijn. • Maakt keuzes om doelstellingen en werkzaamheden van het team haalbaar te maken. • In het plan is uitgelegd hoeveel personen er nodig zijn om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Er is een inschatting gemaakt. • Schrijft een volledig en nauwkeurig plan met een logische opbouw.
W2 Plant en verdeelt de werkzaamheden	• Stelt een haalbare planning op en plant de werkzaamheden in een logische volgorde. • Wijst de taak toe aan de medewerker die daarvoor het meest geschikt is. • Werkt volgens de regels van het bedrijf en de wettelijke regels (cao-bepalingen, Arbowet). • De werkzaamheden zijn op de juiste wijze gepland en verdeeld.

W3 Begroot financiën	- Onderzoekt grondig gegevens over de omzet van de afdeling en trekt hieruit logische conclusies. - Voert kostenberekeningen uit. De begroting is haalbaar en onderbouwd met een rapport over de omzet en de kostenberekeningen. De begroting is voorgesteld aan de ondernemer/leidinggevende.
W4 Bewaakt financiën	- Vergelijkt de toegestane kosten met de daadwerkelijk gemaakte kosten om de budgetten te bewaken. - Bedenkt haalbare en economisch aantrekkelijke voorstellen om overschrijdingen te beperken of te herstellen. - Houdt de financiële administratie volledig en nauwkeurig bij. - Spreekt medewerkers aan op afwijkingen van afspraken en uitgaven. - Werkt bij het voeren van de financiële administratie volgens wettelijke regels en regels van het bedrijf. De financiën en budgetten zijn onderbouwd in een rapport. In dit rapport wordt een vergelijking gemaakt tussen de toegestane kosten en de gemaakte kosten. - De reden van de budgetoverschrijding is uitgelegd in het rapport.
W5 Stuurt medewerkers aan	- Bewaakt de kwaliteit en productiviteit van de (lerende) medewerker aan de hand van de gestelde eisen en de planning. - Geeft medewerkers duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten. - Geeft de medewerker heldere, onderbouwde en opbouwende feedback over zijn functioneren. - Signaleert en onderzoekt op tijd knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden. - Geeft een bruikbare oplossing voor de knelpunten. Iedere medewerker heeft begeleiding ontvangen. De medewerkers behalen resultaten en behalen (waar mogelijk) persoonlijke en teamdoelstellingen.
W6 Voert intern formele gesprekken	Onderzoekt gegevens over het functioneren van de medewerker en toetst deze tijdens het gesprek. - Geeft de medewerker heldere, onderbouwde en opbouwende feedback over zijn functioneren. - Informeert de medewerker begrijpelijk. Stemt hierbij zijn taalgebruik en toon af op de medewerker. - Voert gesprekken volgens de wettelijke regels en de regels van het bedrijf. - Motiveert de medewerker om doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan. - Handelt zonder vooroordeel en geeft iedereen een gelijke kans. - Leidt de werkoverleggen. Maakt aan de teamleden het doel van het overleg duidelijk en legt uit hoe het overleg verloopt. - Besprekt met het team of de teamleden knelpunten en belangrijke zaken. Helpt de teamleden om hun opvattingen hierover te delen. De individuele gesprekken en werkoverleggen zijn gevoerd. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt tijdens de gesprekken en overleggen. - Schrijft een volledig en nauwkeurig verslag. De afspraken zijn duidelijk en vastgelegd in een verslag.
Kerntaak P3-K1 Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven	
W10b Sluit het bedrijf af	Maakt nauwkeurig een afrekenstaat. - Verzamelt en onderzoekt ontvangsten. - Bepaalt waar eventuele kasverschillen door veroorzaakt worden. - Werkt volgens geldende voorschriften en richtlijnen bij het afsluiten van het betalingssysteem. - Werkt volgens de bedrijfsprocedure bij het afsluiten van het bedrijf. Het bedrijf is bedrijfsklaar voor de volgende dag.

W1b Verricht voorbereidende werkzaamheden in het horecabedrijf in café, bar of restaurant	• Controleert de benodigdheden en vult zo nodig de werkvoorraad bij. • Stemt op tijd af met collega's en helpt hen zo nodig. • Werkt volgens de regels van het bedrijf op het gebied van veiligheid, hygiëne, milieu en Arbo. • Publieke ruimtes of werkruimtes zijn binnen de afgesproken tijd bedrijfsklaar. • De ruimte ziet er verzorgd en aantrekkelijk uit.
W1k Verricht voorbereidende werkzaamheden in het horecabedrijf in de keuken	• Zet dat de benodigde apparatuur klaar. • Werkt (kosten)bewust met materialen en middelen. • Werkt volgens de regels van het bedrijf op het gebied van veiligheid, hygiëne, milieu en Arbo. • Publieke ruimtes of werkruimtes zijn binnen de afgesproken tijd bedrijfsklaar.
W2b Ontvangt en informeert/adviseert de gast	• Onderzoekt hoe de wensen van de gast aansluiten op de mogelijkheden. • Geeft begrijpelijke en juiste informatie en/of advies over dranken, producten en gerechten. • Past zijn kennis over de verschillende dranken, producten, gerechten, menudelen, gerechtenopbouw en -bereiding toe in de informatie of het advies. • Sluit in het advies aan op wensen van de gast en de mogelijkheden van het bedrijf. • Wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten. • Past taalgebruik, toon en gedrag aan op de gast. • Werkt volgens de richtlijnen van de bedrijfsformule. • Gasten zijn op een gastvriendelijke manier ontvangen en geïnformeerd.
W3b Neemt de bestelling op en serveert deze	• De bestelling is opgenomen en geserveerd. • Past taalgebruik, toon en gedrag aan op de gast. • Serveert de bestelling en ruimt de tafel af volgens verschillende draag- en serveermethode. • Gebruikt het kassasysteem om bestellingen te verwerken. • Werkt bewust en op de juiste manier met materialen en middelen tijdens het serveren van de bestelling. • Stemt op tijd af met collega's. • Werkt netjes, in een logische volgorde en in het tempo dat nodig is. • Werkt volgens de juiste de veiligheidsregels en de wettelijke richtlijnen. • De tafel is tijdig afgeruimd.
W4b Maakt dranken serveergereed	• Overlegt met collega's over de werkzaamheden. • Kiest de kopjes, glazen en middelen die nodig zijn om de dranken te maken. • Past verschillende bereidingstechnieken toe om dranken te kunnen bereiden. • Werkt op de juiste manier en bewust met materialen en middelen. • Werkt precies, netjes en in een logische volgorde bij het maken van de dranken. • Werkt in het tempo dat nodig is om de bestelling tijdig bij de gast te serveren. • Werkt volgens de regels van het bedrijf en relevante wetgeving.

W5k Bereidt gerechten	• Overlegt tijdig met collega's over de werkzaamheden. • Past vakkennis en technieken toe bij het bereiden en afwerken van producten en gerechten. • Werkt op de juiste manier en bewust met materialen en middelen. • Werkt netjes, in een logische volgorde en in het tempo dat nodig is om de gerechten te bereiden. • Werkt bij het bereiden van producten en gerechten volgens de veiligheidsregels en wettelijke richtlijnen. • Gerechten zijn bereid en zien er aantrekkelijk uit. • Producten en gerechten voldoen aan de kwaliteitseisen die gelden op de examenlocatie. • De producten zijn binnen de afgesproken tijd serveergereed.
W6b Maakt de rekening op en neemt afscheid van de gast	• 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. • Vraagt naar de tevredenheid van gasten en let op non-verbale signalen. • Onderneemt op basis van signalen en opmerkingen actie als dat nodig is. • Stelt de rekening op volgens de regels van het bedrijf en houdt hierbij rekening met de veiligheidsvoorschriften. • Volgt bij het afscheid nemen van de gast de richtlijnen van de bedrijfsformule van het bedrijf.
W7b Creëert en bewaakt sfeer	• Straalt enthousiasme uit en weet dit op de gast over te brengen. • Onderzoekt de specifieke wensen en behoeften van gasten en richt zich hierop. • Controleert regelmatig of gasten tevreden zijn. • Past taal, toon en gedrag aan op de gast om het overtreden van huisregels te voorkomen. • Handelt positief, productief en objectief in stressvolle situaties. • Bepaalt welke signalen, zorgen en problemen voorrang hebben en neemt deze serieus. • Overlegt op tijd met medewerkers over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten. • Spreekt gasten en medewerkers aan op ontoelaatbaar gedrag. • Legt het doel, de inhoud en het waarom van het sociaal-hygiënisch beleid duidelijk en goed uit aan gasten die deze regels overtreden en controleert of de boodschap is overgekomen. • Verwijdert gasten uit het horecabedrijf als dat nodig is en toont daarbij overwicht. • Handelt bij normafwijkend gedrag van gasten en medewerkers volgens de bedrijfsformule, het gastvrijheidsconcept, de huisregels en het sociaal-hygiënisch beleid. • Beschrijft het sociaal-hygiënisch beleid van het bedrijf. • Beschrijft doelgroepen en het kenmerkende gedrag. • Beschrijft de gastvrijheidsformule. • Benoemt kenmerken van normafwijkend gedrag. • Beschrijft wie om hulp gevraagd kan worden bij normafwijkend gedrag. • Benoemt wat te doen bij normafwijkend gedrag. • Stelt (eventuele) aanpassingen voor om het sociaal-hygiënisch beleid of de herinrichting van het bedrijf te verbeteren.

W8b Neemt speciale arrangementen, partijen of bestellingen aan	• Neemt in de onderhandeling de wensen van de opdrachtgever en de mogelijkheden in de organisatie als uitgangspunt en speelt in op de behoefte van de gast. • Grijpt tijdens het gesprek kansen aan om de opdrachtgever te overtuigen met de reservering akkoord te gaan. • Biedt aanvullende producten en diensten aan. • Past taalgebruik, toon en gedrag aan op het gasttype. • Maakt tijdens het plannen van de werkzaamheden bewust gebruik van de beschikbare capaciteit. • Speciale arrangementen en grote en/of bijzondere partijen of bestellingen zijn onder goede voorwaarden aangenomen. • Er is een goede prijs-kwaliteitsverhouding. • Stelt een uitgewerkt speciaal arrangement, partij of bestelling op.
W9b Voert afrondende werkzaamheden uit in het horecabedrijf in café, bar of restaurant	• Stemt op tijd af met collega's en helpt hen zo nodig. • Ruimt materialen en middelen veilig en netjes op. • Werkt volgens het bedrijfsschoonmaakplan, de veiligheidsregels en de wettelijke richtlijnen. • De werkruimte, apparatuur, gereedschap en materialen zijn binnen de afgesproken tijd opgeruimd en schoongemaakt.
W9k Voert afrondende werkzaamheden uit in het horecabedrijf in de keuken	• Stemt op tijd af met collega's en helpt hen zo nodig. • Gebruikt de juiste schoonmaakmaterialen en middelen voor het opruimen en schoonmaken van werkruimten, apparatuur en gereedschappen. • Werkt volgens het bedrijfsschoonmaakplan, de veiligheidsregels en de wettelijke richtlijnen. • Vult de controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in. • De werkruimte, apparatuur, gereedschap en materialen zijn binnen de afgesproken tijd opgeruimd en schoongemaakt.