

Proeve van Bekwaamheid

Kwalificerend

Instructie student

DOSSIER	: Bediening
DOSSIERCREBO	: 23081
KWALIFICATIE	: Gastheer/-vrouw
KWALIFICATIECREBO	: 25168
NIVEAU	: 2
COHORT	: 2017 - 2018
KERNTAAK	: Alle
VERSIE	: 1v1

Inhoudsopgave

Instructie student	3
1. Voorbereiding	4
2. Uitvoering	5
3. Beoordeling	7
Bijlage	10
Beoordelingscriteria B1-K1	10
Beoordelingscriteria B1-K2	12

Instructie student

Beste student,

Je gaat een examen, ook wel 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.

Jouw begeleider van school is: _____

Jouw begeleider van het leerbedrijf is: _____

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. Er zijn twee mogelijkheden:

- Vóór je examenperiode.
- Tijdens je examenperiode.
- 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 verzamelt van wat je doet. In de examenopdracht staat onder het kopje 'Wat lever je in?' welk bewijsmateriaal dit is. Er zijn twee varianten:

1. Bewijsmateriaal dat je alleen verzamelt.
Dit is bewijsmateriaal dat je gebruikt ter ondersteuning bij het uitvoeren van de opdracht.
2. Bewijsmateriaal dat je uitwerkt voor de beoordeling.
Dit is bewijsmateriaal dat je zelf maakt. 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?

- Krijg je vragen van je beoordelaar? Bijvoorbeeld over wat je aan het doen bent? Geef daar dan antwoord op.
- Heb je problemen? Heb je vragen? Kun je iets niet vinden? Blijf rustig en los de situatie op. Je mag tijdens de proeve overleggen met de organisator. De organisator is een docent van je school of een medewerker van het leerbedrijf. De organisator is nooit een beoordelaar.

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: het eindgesprek en het evaluatiegesprek. In het tijdschema van de proeve staat welk soort gesprek van toepassing is.

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. 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:

- o de **witte** velden vormen een onderdeel van de beoordelingsmix;
- o de **grijze** velden zijn niet van toepassing.

Er zijn drie beoordelingsvormen:

1. Observatie
2. Bewijs
3. Mondeling

In jouw opleiding zijn de beoordelingsvormen observatie en bewijs van toepassing.

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 doet minder dan 75% van de criteria bij een werkproces uit het beoordelingsformulier observatie.
- 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* ingeleverd¹.

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 haalt minimaal 75% van de criteria bij een werkproces uit het beoordelingsformulier observatie.
- 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* ingeleverd¹.

¹ Dit is alleen van toepassing indien documenten ingeleverd worden.

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* ingeleverd¹.

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 minder dan 75% van de criteria bij een werkproces uit het beoordelingsformulier bewijs juist uitgewerkt.
- Je hebt fouten in de handelingen van dikgedrukte criteria gemaakt.

1-Score (voldoende)

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

- Je hebt aan alle algemene voorwaarden voor bewijs voldaan.
- Je hebt minimaal 75% 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 de volgende situatie geeft de beoordelaar een 2-score:

- Je hebt aan alle algemene voorwaarden voor bewijs voldaan.
- Je hebt geen fouten in de handelingen van dikgedrukte criteria gemaakt.
- 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'.
- 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 B1-K1

Beoordelingscriteria	
Kerntaak B1-K1 Werkt in de bediening	
B1-K1-W1 Voert voorbereidende werkzaamheden uit	<ul style="list-style-type: none">• Stemt de werkzaamheden tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig.• Helpt indien nodig de collega's bij het voorbereiden van de werkzaamheden.• Maakt vlot en accuraat mastiek en mise-en-place.• Hanteert de van toepassing zijnde vakkennis en technieken.• Kiest bij het maken van mise-en-place werkzaamheden de benodigde middelen voor het behandelen van diverse producten.• Kent de werking van de benodigde middelen.• Onderhoudt middelen en gaat er efficiënt en bewust mee om.• Neemt bij het uitvoeren van mastiek en mise-en-place werkzaamheden de voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen in acht.
B1-K1-W2 Neemt reserveringen aan	<ul style="list-style-type: none">• Informeert bij het aannemen van een reservering naar (speciale) wensen.• Verwerkt reserveringen in het systeem.• Stemt met de keuken reserveringen en eventuele bijzonderheden en/of (speciale) wensen af.• Houdt bij het aannemen van de reservering rekening met de mogelijkheden van het bedrijf, tafelbezetting, tijd, personeelsplanning en het aantal zitplaatsen.
B1-K1-W3 Ontvangt gasten	<ul style="list-style-type: none">• Staat gasten vriendelijk te woord.• Stemt taal en benaderingswijze op de gast af.• Placeert gasten volgens de tafelindeling en/of in overleg met collega's.• Informeert collega's tijdig over gasten die geplaatst zijn.• Vraagt aan gasten of ze een aperitief wensen.• Biedt gasten de menukaart en/of drankenkaart aan.• Werkt volgens de bedrijfsrichtlijnen.
B1-K1-W4 Adviseert gasten en neemt de bestelling op	<ul style="list-style-type: none">• Inventariseert wensen van de gast in relatie tot mogelijkheden.• Geeft informatie en/of advies over diverse dranken en gerechten, gerechtenopbouw en bereiding ervan.• Sluit in het advies voor de keuze van dranken, wijnen en/of gerechten aan op de wensen van de gast.• Stemt taal en benaderingswijze op de gast af.• Wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten.• Raadpleegt bij bijzondere wensen van gasten en/of opdrachtgevers tijdig de leidinggevende en/of het keukenpersoneel en overlegt over de mogelijkheden.• Noteert bestellingen en eventuele wensen van de gast nauwkeurig en volledig op basis van voorgeschreven procedures.
B1-K1-W5 Maakt dranken serveergereed	<ul style="list-style-type: none">• Kiest benodigde materialen en middelen bij het gereedmaken van diverse dranken.• Gebruikt middelen op effectieve wijze.• Gaat (kosten)bewust om met materialen en middelen.• Schenkt, mixt en/of tapt dranken.• Werkt ordelijk en systematisch bij het gereedmaken van dranken.• Overlegt tijdig en regelmatig met collega's over uit te voeren werkzaamheden om dranken serveergereed te kunnen maken.• Werkt volgens bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.

Beoordelingscriteria	
Kerntaak B1-K1 Werkt in de bediening	
B1-K1-W6 Serveert de bestelling en ruimt af	<ul style="list-style-type: none"> • Serveert de bestelling aan de gast. • Stemt tijdig en regelmatig af met collega's. • Helpt indien nodig de collega's. • Verricht serveerhandelingen aan tafel. • Toont een goede oog-handcoördinatie bij draag- en serveermethoden. • Stemt zijn communicatiestijl af op de gast bij het geven van een toelichting over geserveerde dranken en gerechten. • Werkt ordelijk, systematisch en in het tempo dat nodig is. • Ruimt de tafel af. • Maakt de tafel schoon volgens relevante regelgeving en conform de bedrijfsformule.
B1-K1-W7 Creëert en onderhoudt de sfeer	<ul style="list-style-type: none"> • Creëert naar aanleiding van de bedrijfsformule van het bedrijf een passende sfeer in het bedrijf. • Optimaliseert de sfeer in het contact met gasten, straalt enthousiasme uit en weet dit op de gast over te brengen. • Reageert en/of anticipeert op signalen van de gast. • Richt zich op specifieke wensen en behoeften van gasten. • Neemt wensen van gasten tot uitgangspunt van het eigen handelen. • Checkt regelmatig of gasten tevreden zijn. • Geeft prioriteit aan signalen, zorgen en problemen van gasten en neemt deze serieus. • Signaleert risicovol en normafwijkend gedrag van gasten. • Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten. • Handelt volgens de bedrijfsformule, het gastvrijheidsconcept, huisregels en sociaal-hygiënisch beleid.
B1-K1-W8 Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid	<ul style="list-style-type: none"> • Stelt conform bedrijfsrichtlijnen de rekening op. • Rekent vlot en accuraat bestellingen af. • Neemt bij het afrekenen van bestellingen de veiligheidseisen en bedrijfsvoorschriften in acht. • Maakt effectief gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten en gebruikt deze bij het maken van de rekening en het afrekenen van bestellingen. • Controleert bij het afscheid de tevredenheid van gasten. • Reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten. • Treedt bij het afhandelen van klachten op conform de bevoegdheden die hij hierin heeft.
B1-K1-W9 Voert afrondende werkzaamheden uit	<ul style="list-style-type: none"> • Stemt zijn werkzaamheden tijdig en regelmatig af met collega's en/of leidinggevende. • Maakt een keuze uit beschikbare materialen en middelen voor het opruimen en schoonmaken van werkruimten, apparatuur en gereedschappen. • Gebruikt materialen en middelen op effectieve wijze • Gaat zorgvuldig en netjes om met materialen en middelen door deze na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen in een droge en schone omgeving. • Verzamelt afval en voert dit af. • Handelt volgens relevante bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen. • Vult volgens relevante wettelijke richtlijnen de controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in.
B1-K1-W10 Werkt met de kassa	<ul style="list-style-type: none"> • Voert bestellingen in in de kassa. • Sluit bij het einde van de dienst de (computer)kassa af. • Telt, controleert en verantwoordt de eigen ontvangsten en draagt deze over. • Neemt bij het controleren en verantwoorden van eigen ontvangsten interne procedures en veiligheidsvoorschriften in acht.

Beoordelingscriteria B1-K2

Beoordelingscriteria	
Kerntaak B1-K2 Bewaakt de voorraad	
B1-K2-W1 Controleert de voorraad	<ul style="list-style-type: none">• Controleert de voorraad snel en nauwkeurig op kwaliteit, houdbaarheid en aantal.• Geeft tekorten en behoeften aan producten, volgens relevante bedrijfsvoorschriften, door aan de leidinggevende.• Is alert op producten die op korte termijn verbruikt moeten worden.
B1-K2-W2 Ontvangt en controleert de bestelling	<ul style="list-style-type: none">• Controleert de bestelling bij ontvangst volgens relevante wettelijke richtlijnen.• Handelt conform de hygiëncode en bij afwijkingen in de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften.• Maakt een verslag over de uitgevoerde controles.• Rapporteert afwijkingen aan geleverde producten aan de leidinggevende.
B1-K2-W3 Pakt de bestelling uit en slaat deze op	<ul style="list-style-type: none">• Transporteert producten en pakt geleverde producten uit of om.• Slaat geleverde producten op volgens het FIFO-systeem.• Slaat geleverde producten op in de daarvoor bestemde ruimte.• Werkt volgens (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.• Maakt een keuze uit beschikbare materialen en middelen voor het opslaan van dranken, producten en non-food artikelen.• Gebruikt de materialen en middelen op effectieve wijze en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om.• Archiveert bestel- en leverbonnen.• Beschrijft de opslagspecificaties en hoe hier rekening mee is gehouden.• Beschrijft de veiligheidsvoorschriften voor het opslaan van ingrediënten en producten.• Beschrijft de wettelijke richtlijnen voor het opslaan van ingrediënten en producten.