

Kwalificerende beoordeling  
kerntaak B1-K1 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit

# Examen Kerntaak B1-K1

## Voert dienstverlenende werkzaamheden uit

### Portfolio Uitvoeren van dienstverlenende werkzaamheden



Crebonummer: Niveau 2: 20498: Helpende zorg en welzijn

Kwalificatiedossier Dienstverlening 2015

Versie 2017

ISBN: 978 90 3722 655 3

Naam:

Opleiding:

Groep:

# Inhoudsopgave

Overzicht .....	3
Inleiding.....	
1 Algemene informatie.....	5
2 De opdracht voor de student .....	7
3 Uitwerking van de opdrachten van het examen voor de student.....	15
4 Cesuur en waardering .....	19
5 Beoordelingsinstructie.....	23
6 Beoordelingsprotocollen .....	24

Ontwikkeld in opdracht van CIOS Nederland in samenwerking met SB Achterban.

Deze proeve is ontwikkeld door een constructiegroep die bestaat uit: Ap te Winkel (Graafschap College, opleiding Sport en Bewegen), Bert Geenen (Uitgeverij Angerenstein, Edu'Actief), Edwin ter Steege (Friesland college, CIOS Heerenveen), Gerald Oude Alink (ROC van Twente, opleiding Sport en Bewegen), Jesús Hernández (Nova college, CIOS Haarlem), Joost Philipsen (Friesland college), Koen Francissen (Rijn-Hessen, CIOS Arnhem), Nels Rijvers (Scalda college), Peter Opheij (Leeuwenborgh Opleidingen, CIOS Sittard-Venlo). Bij de constructie zijn regelmatig vertegenwoordigers vanuit het werkveld geconsulteerd in de verschillende regio's van de opleidingen.

Deze proeve is vastgesteld op basis van dekking, cesuur, transparantie, toetstechnische kwaliteit en beoordelingswijze door een vaststellingscommissie die bestaat uit: Bert Hamhuis (Landstede), Danny Meuken (Made 2 Sport), Erik Puyt (Sportservice Noord-Holland, HAN Sport en Bewegen), Jan Eversdijk (Scalda CIOS Goes Breda), Jan Johannes Gerritsen (ROC Tilburg), Jan Minkhorst (NOC\*NSF, Academie voor sportkader), Jan Steegh (CIOS Nederland), Lianne Kopinga (Summa Sport, Eindhoven), Merijn Wilde (Sportbedrijf Arnhem), Bert Geenen (ontwikkelaar), Peter Stokvisch (Angerenstein, Edu'Actief).

# Overzicht

Crebonummer en kwalificatie	25498: Helpende zorg en welzijn
Kwalificatiedossier	Dienstverlening 2015
Kwalificerende beoordeling	Kerntaak B1-K1: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit
Naam kwalificerend examen	Uitvoeren van dienstverlenende werkzaamheden
Te beoordelen werkprocessen	B1-K1-W1: Bereidt werkzaamheden voor en stemt af B1-K1-W2: Maakt ruimtes gebruiksklaar B1-K1-W3: Treedt op als aanspreekpunt B1-K1-W4: Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit B1-K1-W5: Assisteert bij voorraadbeheer B1-K1-W6: Draagt bij aan een veilige situatie B1-K1-W7: Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit B1-K1-W8: Voert werkzaamheden uit gericht op voeding B1-K1-W9: Evalueert de werkzaamheden

# Inleiding

Dit document gaat over het examen voor kerntaak B1-K1: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit. Dit examen is afgestemd op de kwalificatie: Helpende zorg en welzijn. Het bevat de complete informatie voor zowel student, docent als beoordelaars.

Voor de student zijn met name de volgende drie paragrafen van belang:

1. Algemene informatie
2. De opdracht voor de student
6. Beoordelingsprotocollen  
Bijlage 2.

Wat kan de student aan extra informatie in de overige paragrafen vinden?

- In paragraaf 3 staat aanvullende informatie over de opdracht.
- In paragraaf 4 staat hoe de beoordeling omgezet kan worden naar een cijfer of naar o.voldoende-voldoende-goed en eventueel uitmuntend
- In paragraaf 5 en 6 staat hoe en waarop de student wordt beoordeeld en wanneer hij mag herkansen.

Voor de beoordelaars is het hele document belangrijk.

In dit document wordt gesproken over 'student' en 'hij'. Hiermee worden ook de vrouwelijke studenten bedoeld.

# 1. Algemene informatie

## Examen in de vorm van een portfolio

Om het diploma 'Helpende zorg en welzijn' te behalen moet je twee belangrijke taken van dit beroep kunnen voeren. Deze belangrijke taken worden 'kerntaken' genoemd. Een kerntaak is algemeen van aard en geldt ook voor studenten die medewerker facilitaire dienstverlening of medewerker sport en recreatie willen worden. De andere kerntaak is speciaal voor de helpende zorg en welzijn. Voor beide kerntaken moet je een examen afleggen.

Dit examen gaat over kerntaak B1-K1: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit.

Dit examen bestaat uit een aantal opdrachten en wordt afgesloten met een gesprek. Het is de bedoeling dat je voor alle opdrachten bewijs verzamelt dat jij deze opdrachten goed uitgevoerd hebt. Bewijs kan bijvoorbeeld een beoordeling van de stagebegeleider (BPV-begeleider) zijn. Al deze bewijzen komen in een map. Zo'n map wordt een 'portfolio' genoemd. Vandaar dat dit examen een portfolio wordt genoemd. In het afsluitende gesprek laat je zien dat jij kunt uitleggen waarom bepaalde werkzaamheden juist op die manier zijn verricht. In paragraaf 5 staat meer informatie over het gesprek.

In dit examen laat je zien dat jij allerlei belangrijke werkzaamheden in een organisatie kunt uitvoeren. Voorbeelden van deze werkzaamheden zijn: het verrichten van onderhoudswerkzaamheden, het uitvoeren van eenvoudige administratieve werkzaamheden, het op orde houden van de voorraad en het gebruiksklaar maken van ruimtes.

## Kerntaken en werkprocessen

De kerntaken bestaan uit een aantal belangrijke onderdelen. Deze onderdelen worden 'werkprocessen' genoemd. Kerntaak B1-K1 (Voert dienstverlenende werkzaamheden uit) bestaat uit de volgende werkprocessen:

- B1-K1-W1: Bereidt werkzaamheden voor en stelt af
- B1-K1-W2: Maakt ruimtes gebruiksklaar
- B1-K1-W3: Treedt op als aanspreekpunt
- B1-K1-W4: Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit
- B1-K1-W5: Assisteert bij voorraadbeheer
- B1-K1-W6: Draagt bij aan een veilige situatie
- B1-K1-W7: Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit
- B1-K1-W8: Voert werkzaamheden uit gericht op voeding
- B1-K1-W9: Evalueert de werkzaamheden.

## Het resultaat van het examen

Om de kerntaak te behalen, moet je laten zien dat jij alle negen werkprocessen van deze kerntaak beheerst. Het examen is behaald indien alle negen werkprocessen behaald zijn (minimaal met een voldoende zijn beoordeeld).

## Werkprocessen

Voor elk werkproces is vastgelegd wat je precies moet weten (kennis) en wat je moet kunnen (vaardigheden). Bij werkproces B1-K1-W2 (Maakt ruimtes gebruiksklaar) moet je weten hoe je een ruimte zo efficiënt mogelijk in kunt richten en moet je zorgvuldig met materialen en apparaten om kunnen gaan. Bij dit werkproces word je dus beoordeeld op hoe efficiënt je een ruimte kunt inrichten en of je zorgvuldig met apparaten kunt omgaan. Zo zijn er nog meer punten waarop jij bij dit werkproces wordt beoordeeld.

**Belangrijk:**

In paragraaf 6 vind je de beoordelingsprotocollen. Bekijk die vooraf goed, dan weet je precies waarop je wordt beoordeeld.

**Beoordeling**

Elke opdracht (en dus elk werkproces) krijgt een aparte beoordeling. Deze beoordelingen moeten allemaal voldoende zijn. Dan heb je de kerntaak behaald. Opdracht 6 wordt beoordeeld aan de hand van een verslag. Opdracht 9 wordt beoordeeld in de vorm van een gesprek. De overige opdrachten worden in de praktijk beoordeeld. Hierbij gaat het om het laten zien van bepaalde vaardigheden.

**Overzicht van alle opdrachten**

Bijlage 2 geeft een overzicht van de inhoud van het complete portfolio.

CONCEPT CONCEPT CONCEPT

## 2. De opdracht voor de student

### De opdracht

In dit examen moet je aantonen dat je alle werkprocessen van kerntaak B1-K1 beheerst. Aan elk werkproces is een aparte opdracht gekoppeld. Bij elke opdracht wordt aangegeven in welke situatie deze moet worden uitgevoerd. De opdrachten kunnen binnen de beroepspraktijkvorming (BPV) uitgevoerd worden, maar ook in een andere praktijkkechte situatie.

### Overzicht van alle opdrachten

werkproces	opdracht
B1-K1-W1: Bereidt werkzaamheden voor en stemt af	Opdracht 1. Opstellen en uitvoeren van een werkmanning
B1-K1-W2: Maakt ruimtes gebruiksklaar	Opdracht 2. Inrichten en gebruiksklaar maken van een ruimte
B1-K1-W3: Treedt op als aanspreekpunt	Opdracht 3. Informeren van klanten
B1-K1-W4: Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit	Opdracht 4. Uitvoeren van eenvoudige administratieve werkzaamheden
B1-K1-W5: Assisteert bij voorraadbeheer	Opdracht 5. Assisteren bij voorraadbeheer
B1-K1-W6: Draagt bij aan een veilige situatie	Opdracht 6. Controleren van de veiligheid van faciliteiten en/of materialen en middelen
B1-K1-W7: Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit	Opdracht 7. Uitvoeren van eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden
B1-K1-W8: Voert werkzaamheden uit gericht op voeding	Opdracht 8. Bestellingen voor eten/drinken afhandelen
B1-K1-W9: Evalueert de werkzaamheden	Opdracht 9. Verantwoorden en evalueren van de uitgevoerde opdrachten

### Welke stappen dienen doorlopen te worden?

Nadat je de opdrachten voor het examen van kerntaak B1-K1 ontvangen hebt, doorloop je de volgende stappen:

stap	actie	week
1	De opleiding bepaalt de exacte periode waarover dit examen loopt en maakt duidelijk welke opdrachten wanneer uitgevoerd moeten worden. De richtlijn is dat dit examen maximaal 16 weken duurt.	0
2	Je overlegt met de docent van de opleiding en de begeleider(s) vanuit de stage (BPV) welke opdracht je waar gaat uitvoeren. Op basis van dit gesprek stel je een plan op waarin duidelijk wordt welke opdrachten je waar en wanneer gaat uitvoeren.	3
3	Je voert de opdrachten volgens plan uit.	4 - 12
4	Je levert het complete portfolio (het verslag/bewijs van de uitgevoerde opdrachten en beoordelingsprotocollen) in bij de beoordelaar vanuit de opleiding.	13
5	Binnen tien werkdagen na het inleveren van het complete portfolio vindt het criteriumgericht interview plaats. Het resultaat van dit examen wordt direct na afloop bekend gemaakt.	14 - 15
6	Je ontvangt het voorlopig resultaat van het examen. Na beoordeling van het examen wordt de uitslag vastgesteld door de examencommissie.	16

NB In de kolom 'Week' staat de maximale planning. In overleg kan het hele examen sneller worden afgenomen.



# De opdrachten

## Opdracht 1. Opstellen en uitvoeren van een werkplanning

Deze opdracht heeft betrekking op werkproces B1-K1-W1: Bereidt werkzaamheden voor en stemt af. Voor deze opdracht moet je een werkplanning opstellen en vervolgens de werkzaamheden van de werkplanning uitvoeren. Je kunt hierbij denken aan een werkplanning die te maken heeft met het uitvoeren van ondersteunende taken ten behoeve van een of meer cliënten. Afhankelijk van de situatie voer je deze opdracht uit binnen bijvoorbeeld een verzorgingshuis, verpleeghuis, thuiszorg of binnen de kinderopvang.

### Doorloop bij deze opdracht de volgende stappen:

1. Ga een gesprek aan met een leidinggevende of stagebegeleider en vraag om een werkopdracht en instructies voor de uitvoering. Het gaat hierbij om een werkopdracht waarvoor je met minimaal één andere werknemer, stagiaire of vrijwilliger moet samenwerken.
2. Maak een afspraak met degene met wie je moet samenwerken en stem jullie werkzaamheden op elkaar af.
3. Stel een werkplanning op (wat doe je wanneer) en bereid je werkzaamheden voor (wat doe ik eerst, wat daarna, wat moet ik er voor weten, welke hulpmiddelen heb ik nodig).
4. Voer de werkzaamheden uit en overleg met de andere medewerker over de voortgang.

### Wat moet in het portfolio worden opgenomen?

Voor opdracht 1 moet het volgende opgenomen worden in het portfolio:

1. De opdracht en instructies die je van je leidinggevende hebt gekregen.
2. De afspraken over de werkverdeling die je met de andere werknemer hebt gemaakt.
3. Je werkplanning:
  - de werkzaamheden die je moet gaan uitvoeren in juiste volgorde
  - per werkzaamheid: de instructies en aandachtspunten, de voorbereiding, de benodigde materialen
4. De beoordeling van de uitvoering (het beoordelingsprotocol).
5. Een kort evaluatieverslag van deze opdracht (wat ging goed, wat ging minder goed, wat zijn de aandachtspunten/leerpunten voor de volgende keer).

## Opdracht 2. Inrichten en gebruiksklaar maken van een ruimte

Deze opdracht heeft betrekking op werkproces B1-K1-W2: Maakt ruimtes gebruiksklaar.

Voor deze opdracht moet je een ruimte inrichten en gebruiksklaar maken. Van de helpende zorg en welzijn wordt verwacht dat je assisteert bij de uitvoering van sociale en recreatieve activiteiten. Voor een dergelijke activiteit kun je de ruimte inrichten en gebruiksklaar maken. Dit zou bijvoorbeeld een recreatieruimte kunnen zijn. Je kunt de opdracht ook toepassen op een bijzondere activiteit binnen de organisatie waar je de opdracht uitvoert (bijzondere bijeenkomst, symposium, evenement of beurs).

### Doorloop bij deze opdracht de volgende stappen:

1. Ga een gesprek aan met een leidinggevende of stagebegeleider en bespreek in welke situatie je deze opdracht gaat uitvoeren.
2. Kom in overleg met je leidinggevende of stagebegeleider tot een werkplan. Afhankelijk van de situatie kan het zijn dat je een compleet plan krijgt aangereikt of dat je zelf ook een deel moet invullen.
3. Bekijk het werkplan goed. Bepaal de volgorde van de werkzaamheden en beschrijf kort voor elke taak de inhoud en de randvoorwaarden. (Om welke ruimte gaat het, moet de ruimte eerst ook schoongemaakt en opgeruimd worden, aan de hand van welk schema/plattegrond moet de ruimte

- ingericht worden, welke materialen en hulpmiddelen zijn beschikbaar, wanneer moet de opdracht uitgevoerd worden, hoe laat kan het inrichten beginnen, wat moet er na de activiteit gebeuren?).
4. Voer de werkzaamheden uit.

#### **Wat moet in het portfolio worden opgenomen?**

Voor opdracht 2 moet het volgende worden opgenomen in het portfolio:

1. Het werkplan en/of de aanwijzingen die je van je leidinggevende hebt gekregen.
2. Je werkplanning:
  - de werkzaamheden die je moet gaan uitvoeren in juiste volgorde
  - per werkzaamheid: de aanwijzingen/instructies, de benodigde hulpmiddelen, materialen en apparatuur en eventueel een beschrijving van hoe je moet omgaan met de hulpmiddelen, materialen en apparatuur
3. De beoordeling van de uitvoering (het beoordelingsprotocol).
4. Een kort evaluatieverslag van deze opdracht (wat ging goed, wat ging minder goed, wat zijn de aandachtspunten/leerpunten voor de volgende keer).

#### **Opdracht 3. Informeren van klanten**

Deze opdracht heeft betrekking op werkproces B1-K1-W3: Treedt op aanspreekpunt.

Voor deze opdracht moet je klanten informeren. Dit kunnen deelnemers aan sociale of recreatieve activiteiten zijn, maar ook cliënten met een bepaalde zorgvraag die bij jou om informatie komen vragen. Je kunt de opdracht ook toepassen op familieleden of vrienden van cliënten. Zo kan het zijn dat je ouders van kinderen op de kinderopvang informeert.

Bespreek met je leidinggevende wanneer en in welke situatie jij dit gaat doen. Het gaat erom dat jij klanten ontvangt en hen te woord staat en dat je de klant vraagt naar hun wensen en dat je juiste informatie geeft. Ook kan het zijn dat je de klant doorverwijst naar een andere collega. Soms is het nodig om de aangevraagde informatie te registreren. Je noteert de vraag van de klant, zodat iemand anders van de organisatie contact kan opnemen. Tot slot is het belangrijk dat je de klant vraagt of hij naar tevredenheid is geholpen.

#### **Doorloop bij deze opdracht de volgende stappen:**

1. Ga een gesprek aan met een leidinggevende of stagebegeleider en bespreek in welke situatie je deze opdracht gaat uitvoeren.
2. Bereid de uitvoering van de opdracht voor. Omschrijf kort wanneer, waar en hoe lang je deze werkzaamheden gaat uitvoeren. Maak een inschatting van de vragen die de klanten kunnen hebben en bereid de antwoorden voor. Zorg dat je op de hoogte bent van de werkzaamheden van andere werknemers, zodat je klanten goed kunt doorverwijzen. Informeer naar welke gegevens moeten worden vastgelegd en vraag hoe dat moet.
3. Voer de opdracht uit.

#### **Wat moet in het portfolio worden opgenomen?**

Voor opdracht 3 moet het volgende worden opgenomen in het portfolio:

1. Een omschrijving van de opdracht die je hebt gekregen.
2. Een beschrijving van je voorbereiding (welke informatie heb je vooraf opgezocht, over welke medewerkers heb je informatie gevonden om goed te kunnen doorverwijzen).
3. De beoordeling van de uitvoering (het beoordelingsprotocol).
4. Een kort evaluatieverslag van deze opdracht (wat ging goed, wat ging minder goed, wat zijn de aandachtspunten/leerpunten voor de volgende keer).

#### **Opdracht 4. Uitvoeren van eenvoudige administratieve werkzaamheden**

Deze opdracht heeft betrekking op werkproces B1-K1-W4: Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit.

Voor deze opdracht moet je correct een aantal eenvoudige administratieve werkzaamheden uitvoeren. Je kunt hierbij denken aan het registreren van het aantal deelnemers aan bepaalde sociale of recreatieve activiteiten, aan het registreren van verrichte werkzaamheden (onderhoud, schoonmaak en werkzaamheden in het kader van het zorgplan). Ook kan het gaan om de voorbereiding van een vergadering waarvoor jij alle stukken ordent en kopieert of om het scannen of kopiëren van opdrachten of rekeningen.

#### **Doorloop bij deze opdracht de volgende stappen:**

1. Ga een gesprek aan met een leidinggevende of stagebegeleider en bespreek in welke situatie je deze opdracht gaat uitvoeren.
2. Bereid de uitvoering van de opdracht voor. Zorg dat je weet volgens welke procedures de gegevens verwerkt moeten worden. Zorg dat je weet hoe de belangrijkste softwareprogramma's werken en dat je weet hoe je moet scannen, kopiëren en printen. Maak een planning, zodat jouw werkzaamheden binnen de afgesproken tijd zijn uitgevoerd.
3. Voer de opdracht uit.

#### **Wat moet in het portfolio worden opgenomen?**

Voor opdracht 4 moet het volgende worden opgenomen in het portfolio:

1. Een omschrijving van de opdracht die je hebt gekregen.
2. Een beschrijving van je voorbereiding (belangrijkste procedures, werking van belangrijkste softwareprogramma's, je werkplanning).
3. De beoordeling van de uitvoering (het beoordelingsprotocol).
4. Een kort evaluatieverslag van deze opdracht (wat ging goed, wat ging minder goed, wat zijn de aandachtspunten/leerpunten voor de volgende keer).

#### **Opdracht 5. Assisteren bij voorraadbeheer**

Deze opdracht heeft betrekking op werkproces B1-K1-W5: Assisteert bij voorraadbeheer.

Voor deze opdracht moet je assisteren bij voorraadbeheer. Je kunt hierbij denken aan recreatiematerialen, maar ook aan voorraad die te maken heeft met de horeca (eten, drinken), met onderhoud of schoonmaak of met ADL of verzorgende taken (handdoeken, incontinentiemateriaal, verband).

#### **Doorloop bij deze opdracht de volgende stappen:**

1. Ga een gesprek aan met een leidinggevende of stagebegeleider en bespreek in welke situatie je deze opdracht gaat uitvoeren.
2. Bereid de uitvoering van de opdracht voor. Zorg dat je kennis hebt van het systeem van voorraadbeheer. Zorg dat je de richtlijnen voor het inventariseren en checken van de voorraad kent. Zorg dat je op de hoogte bent van hoe je (dreigende) tekorten kunt signaleren en hoe je dat dan aan wie moet rapporteren. Bestudeer de procedures met betrekking tot ontvangst en controle van bestellingen. Maak een planning van je werkzaamheden.
3. Voer de opdracht uit.

### **Wat moet in het portfolio worden opgenomen?**

Voor opdracht 5 moet het volgende worden opgenomen in het portfolio:

1. Een omschrijving van de opdracht die je hebt gekregen.
2. Een beschrijving van je voorbereiding (beschrijving van het systeem van voorraadbeheer, van de belangrijkste protocollen en richtlijnen van de organisatie en van je werkplanning).
3. De beoordeling van de uitvoering (het beoordelingsprotocol).
4. Een kort evaluatieverslag van deze opdracht (wat ging goed, wat ging minder goed, wat zijn de aandachtspunten/leerpunten voor de volgende keer).

### **Opdracht 6. Controleren van de veiligheid van faciliteiten en/of materialen en middelen**

Deze opdracht heeft betrekking op werkproces B1-K1-W6: Draagt bij aan een veilige situatie.

Voor deze opdracht moet je de veiligheid van faciliteiten en/of materialen en middelen controleren. Je kunt hierbij denken aan het controleren van de veiligheid van faciliteiten en/of materialen en middelen die van belang zijn voor de organisatie waar je de opdracht uitvoert (speeltoestellen, looprekken, meubilair, rolstoelen).

#### **Doorloop bij deze opdracht de volgende stappen:**

1. Ga een gesprek aan met een leidinggevende of stagebegeleider en bespreek in welke situatie je deze opdracht gaat uitvoeren.
2. Bereid de uitvoering van de opdracht voor. Zorg dat je kennis hebt van het systeem van veiligheidscontrole. Zorg dat je precies weet wat er qua veiligheid geïnspecteerd moet worden en in welke volgorde. Bereid je voor op de manier waarop aan de leidinggevende gerapporteerd moet worden.
3. Voer de opdracht uit.

### **Wat moet in het portfolio worden opgenomen?**

Voor opdracht 6 moet het volgende worden opgenomen in het portfolio:

1. Een omschrijving van de opdracht die je hebt gekregen.
2. Een beschrijving van je voorbereiding (beschrijving van het systeem van veiligheidscontrole en van de belangrijkste procedure en richtlijnen van de organisatie met betrekking tot veiligheid van faciliteiten en/of materialen en hulpmiddelen).
3. Een overzicht van de faciliteiten en/of materialen en hulpmiddelen die je op veiligheid hebt gecontroleerd. Voor elke faciliteit en/of elk materiaal en hulpmiddel geef je aan wat je hebt gecontroleerd en wat je bevindingen waren.  
Mocht iets niet in orde zijn, dan geef je aan wat je hier aan hebt gedaan. Dit deel van je portfolio wordt beoordeeld aan de hand van het beoordelingsprotocol voor opdracht 6, paragraaf 6.
4. Een kort evaluatieverslag van deze opdracht (wat ging goed, wat ging minder goed, wat zijn de aandachtspunten/leerpunten voor de volgende keer).

### **Opdracht 7. Uitvoeren van eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden**

Deze opdracht heeft betrekking op werkproces B1-K1-W7: Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit.

Bij deze opdracht gaat het om het uitvoeren van eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden. Het kan hierbij bijvoorbeeld gaan om onderhoud van apparatuur en het verhelpen van kleine mankementen en storingen. Je kunt hierbij denken aan recreatiemateriaal of materiaal/hulpmiddelen ten behoeve van de mobiliteit van mensen.

### Doorloop bij deze opdracht de volgende stappen:

1. Ga een gesprek aan met een leidinggevende of stagebegeleider en bespreek in welke situatie je deze opdracht gaat uitvoeren.
2. Bereid de uitvoering van de opdracht voor. Maak een overzicht van alle werkzaamheden die met de opdracht te maken hebben en maak een planning van deze werkzaamheden (volgorde). Zorg dat je, voordat je start met het onderhoud of het verhelpen van mankementen en dergelijke, op de hoogte bent van de veiligheidsvoorschriften en procedures. Achterhaal, eventueel in overleg met de leidinggevende, van welke materialen en middelen je gebruik moet maken voor een juist onderhoud.
3. Voer de opdracht uit.

### Wat moet in het portfolio worden opgenomen?

Voor opdracht 7 moet het volgende worden opgenomen in het portfolio:

1. Een omschrijving van de opdracht die je hebt gekregen.
2. Een beschrijving van je voorbereiding (je werkplanning: voor alle werkzaamheden apart kort beschrijven wat de belangrijkste veiligheidsvoorschriften en procedures zijn en welke materialen en middelen gebruikt moeten worden).
3. De beoordeling van de uitvoering (het beoordelingsprotocol).
4. Een kort evaluatieverslag van deze opdracht (wat ging goed, wat ging minder goed, wat zijn de aandachtspunten/leerpunten voor de volgende keer).

### Opdracht 8. Bestellingen voor eten en drinken afhandelen

Deze opdracht heeft betrekking op werkproces B1-K1 W8: Voert werkzaamheden uit gericht op voeding. Bij deze opdracht gaat het om het uitvoeren van werkzaamheden die te maken hebben met eten en/of drinken. Je bevraagt de klanten/cliënten op hun wensen, neemt de bestelling correct op en bepaalt wat jij zelf kunt bereiden en serveren en wat moet worden overgelaten aan de keuken. Gastvrijheid en hygiëne zijn bij deze opdracht heel belangrijk.

### Doorloop bij deze opdracht de volgende stappen:

1. Ga een gesprek aan met een leidinggevende of stagebegeleider en bespreek in welke situatie je deze opdracht gaat uitvoeren.
2. Bereid de uitvoering van de opdracht voor door de procedures van de belangrijkste bereidings- en distributietechnieken te bekijken. Lees eenvoudige handleidingen van apparaten door en zorg dat je weet hoe apparaten en hulpmiddelen die jij zelfstandig mag gebruiken werken. Lees etiketten van producten die je moet gebruiken. Zorg dat je op de hoogte bent van de hygiëneregels en van bepaalde risico's van voedingsmiddelen.
3. Voer de opdracht uit.

### Wat moet in het portfolio worden opgenomen?

Voor opdracht 8 moet het volgende worden opgenomen in het portfolio:

1. Een omschrijving van de opdracht die je hebt gekregen.
2. Een beschrijving van je voorbereiding (procedures van bereidings- en distributietechnieken, bediening van belangrijke apparaten, hulpmiddelen, beschrijving van de belangrijkste hygiëneregels en van bepaalde risico's van voedingsmiddelen).
3. De beoordeling van de uitvoering (het beoordelingsprotocol).
4. Een kort evaluatieverslag van deze opdracht (wat ging goed, wat ging minder goed, wat zijn de aandachtspunten/leerpunten voor de volgende keer).

### **Opdracht 9. Verantwoorden en evalueren van de uitgevoerde opdrachten**

Deze opdracht heeft betrekking op werkproces B1-K1-W9: Evalueert de werkzaamheden.

Bij deze opdracht evalueer je alle uitgevoerde opdrachten en verantwoord je waarom jij de dingen gedaan hebt, zoals jij ze gedaan hebt. Dit doe je in een gesprek met een of twee beoordelaars. Een dergelijk gesprek wordt een 'criteriumgericht interview' genoemd. Bij elke opdracht heb jij al geëvalueerd wat goed en minder goed ging en wat je de volgende keer anders zou doen. In het gesprek kun je gevraagd worden naar waarom je het de volgende keer anders zou doen en hoe dit er dan uitziet. In het gesprek wordt beoordeeld of je gemaakte keuzes en uitgevoerde werkzaamheden kunt verantwoorden en of je een vertaling kunt maken naar vergelijkbare situaties die belangrijk zijn voor je beroep. Zo heb jij bijvoorbeeld geassisteerd bij een activiteit voor ouderen. Er kan worden gevraagd hoe je dat hebt gedaan en waarom je het op die manier hebt gedaan. Maar er kan ook worden gevraagd hoe je geassisteerd zou hebben in een andere situatie met een andere doelgroep.

#### **Wat moet in het portfolio worden opgenomen?**

Om toegelaten te worden tot het criteriumgericht interview moet het complete portfolio zijn ingeleverd bij de beoordelaar vanuit de opleiding.

# 3. Uitwerking van de opdrachten van het examen voor de student

## Opdracht 1. Opstellen en uitvoeren van een werkplanning

Deze opdracht heeft betrekking op werkproces B1-K1-W1: Bereidt werkzaamheden voor en stemt af.

Doel van de opdracht:

- De student laat zien dat hij in staat is om vanuit een opdracht van zijn leidinggevende een werkplanning te maken.
- De student laat zien dat hij de werkzaamheden kan afstemmen met een ander.
- De student laat zien dat hij de werkzaamheden volgens planning kan uitvoeren.

## Wat moet de student laten zien en waar wordt de student op beoordeeld bij deze opdracht?

Bij deze opdracht moet de student aantonen dat hij over de volgende kennis en vaardigheden beschikt:

- De student heeft basiskennis van het gebruik van de juiste materialen en middelen.
- De student kan de juiste keuze maken voor materiaal en middelen.
- De student kan instructies en aanwijzingen nauwkeurig opvolgen.
- De student kan een werkplan opstellen en gebruiken.
- De student vraagt om verduidelijk of hulp bij onduidelijkheden.
- De student stemt de werkzaamheden af met andere betrokkenen.

## Opdracht 2. Inrichten en gebruiksklaar maken van een ruimte

Deze opdracht heeft betrekking op werkproces B1-K1-W2: Maakt ruimtes gebruiksklaar.

Doel van de opdracht:

- De student laat zien dat hij in staat is om alleen en/of samen met anderen een ruimte in te richten, aan te kleden, op te ruimen en schoon te maken.

## Wat moet de student laten zien en waar wordt de student op beoordeeld bij deze opdracht?

Bij deze opdracht moet de student aantonen dat hij over de volgende kennis en vaardigheden beschikt:

- De student begrijpt het werkplan en/of de aanwijzingen van de leidinggevende of stagebegeleider en kan dit vertalen naar hoe de ruimte moet inrichten en gebruiksklaar moet maken.
- De student kan een ruimte efficiënt inrichten op basis van het werkplan.
- De student kan voorzichtig en op de juiste wijze omgaan met hulpmiddelen, materialen en apparatuur.
- De student kan heel precies werken volgens de voorschriften van de organisatie.

## Opdracht 3. Informeren van klanten

Deze opdracht heeft betrekking op werkproces B1-K1-W3: Treedt op als aanspreekpunt.

Doel van de opdracht:

- De student laat zien dat hij in staat is om klanten te begroeten en hen te woord te staan.
- De student laat zien dat hij klanten kan vragen naar hun wensen en de klanten kan informeren.
- De student laat zien dat hij een gesprek kan afronden, eventueel gegevens kan vastleggen en de tevredenheid van de klant kan checken.

## Wat moet de student laten zien en waar wordt de student op beoordeeld bij deze opdracht?

Bij deze opdracht moet de student aantonen dat hij over de volgende kennis en vaardigheden beschikt:

- De student kan communiceren met klanten.



- De student kan luisteren, vragen stellen en doorvragen om informatie te achterhalen.
- De student kan klanten vriendelijk en duidelijk te woord staan.
- De student kan gastvrij en servicegericht handelen.
- De student kan de wensen van de klant achterhalen en hen het juiste antwoord geven.
- De student kan heel precies werken volgens de procedures en richtlijnen van de organisatie.

#### **Opdracht 4. Uitvoeren van eenvoudige administratieve werkzaamheden**

Deze opdracht heeft betrekking op werkproces B1-K1-W4: Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit.

Doel van de opdracht:

- De student laat zien dat hij in staat is om eenvoudige administratieve werkzaamheden uit te voeren.
- De student laat zien dat hij hierbij gebruik kan maken van de bestaande systemen en dat hij werkzaamheden kan verrichten als scannen, printen en kopiëren.

#### **Wat moet de student laten zien en waar wordt de student op beoordeeld bij deze opdracht?**

Bij deze opdracht moet de student aantonen dat hij over de volgende kennis en vaardigheden beschikt:

- De student kan veelvoorkomende softwareprogramma's toepassen ten behoeve van registratie van gegevens.
- De student kan werkzaamheden als scannen, kopiëren en printen nauwkeurig uitvoeren.
- De student kan digitale gegevens volgens de procedures van de organisatie verwerken.
- De student kan de opgedragen werkzaamheden binnen de afgesproken tijd uitvoeren.

#### **Opdracht 5. Assisteren bij voorraadbeheer**

Deze opdracht heeft betrekking op werkproces B1-K1-W5: Assisteert bij voorraadbeheer.

Doel van de opdracht:

- De student laat zien dat hij basiskennis heeft van het systeem van voorraadbeheer.
- De student laat zien dat hij de voorraad kan inventariseren en kan checken op aanwezigheid, aantal en houdbaarheid van goederen/producten.
- De student laat zien dat hij (dreigende) tekorten kan signaleren en kan rapporteren.
- De student laat zien dat hij bestellingen in ontvangst kan nemen en kan controleren.
- De student laat zien dat hij goederen/producten in de daarvoor bestemde ruimtes/voorraadkasten kan opbergen.

#### **Wat moet de student laten zien en waar wordt de student op beoordeeld bij deze opdracht?**

Bij deze opdracht moet de student aantonen dat hij over de volgende kennis en vaardigheden beschikt:

- De student heeft basiskennis van het systeem van voorraadbeheer.
- De student is op de hoogte van alle protocollen van de organisatie met betrekking tot voorraadbeheer.
- De student kan de voorraad nauwgezet volgens de richtlijnen inventariseren en checken.
- De student kan de (dreigende) tekorten en behoeften aan producten/goederen nauwkeurig en op de juiste wijze doorgeven aan de leidinggevende.
- De student kan de voorraad op juiste wijze aanvullen.
- De student kan goederen/producten op de juiste wijze opslaan.



### **Opdracht 6. Controleren van de veiligheid van faciliteiten en/of materialen en middelen**

Deze opdracht heeft betrekking op werkproces B1-K1-W6: Draagt bij aan een veilige situatie.

Doel van de opdracht:

- De student laat zien dat hij een bijdrage kan leveren aan een veilige situatie.

### **Wat moet de student laten zien en waar wordt de student op beoordeeld bij deze opdracht?**

Bij deze opdracht moet de student aantonen dat hij over de volgende kennis en vaardigheden beschikt:

- De student kan handelen volgens geldende richtlijnen met betrekking tot veiligheid.
- De student kan faciliteiten en/of materialen en hulpmiddelen volgens de juiste procedure controleren.
- De student kan de veiligheid van de situatie correct inschatten.
- De student kan alert en adequaat handelen in geval van onveilige faciliteiten en/of materialen en hulpmiddelen.
- De student kan tijdig, duidelijk en nauwkeurig rapporteren aan de leidinggevende.

### **Opdracht 7. Uitvoeren van eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden**

Deze opdracht heeft betrekking op werkproces B1-K1-W7: Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit.

Doel van de opdracht:

- De student laat zien dat hij eenvoudig onderhoud kan uitvoeren aan apparatuur, materialen en middelen.
- De student laat zien dat hij eenvoudige storingen op kan lossen en kleine mankementen kan herstellen.
- De student laat zien dat hij het uitgevoerde onderhoud en eventuele grote storingen correct en tijdig kan rapporteren aan de leidinggevende.

### **Wat moet de student laten zien en waar wordt de student op beoordeeld bij deze opdracht?**

Bij deze opdracht moet de student aantonen dat hij over de volgende kennis en vaardigheden beschikt:

- De student kan veiligheidsvoorschriften en procedures nauwkeurig toepassen.
- De student kan effectief gebruikmaken van materialen en middelen om onderhoudswerkzaamheden uit te voeren.
- De student kan zorgvuldig omgaan met materialen en middelen.
- De student kan onderhouds- en herstelwerkzaamheden correct uitvoeren.
- De student kan, indien nodig, tijdig hulp inschakelen.
- De student kan op juiste wijze de informatie over zijn werkzaamheden overbrengen aan de leidinggevende.

### **Opdracht 8. Bestellingen voor eten en drinken afhandelen**

Deze opdracht heeft betrekking op werkproces B1-K1-W8: Voert werkzaamheden uit gericht op voeding.

Doel van de opdracht:

- De student laat zien dat hij voor een bestelling van een klant voor eten en/of drinken de benodigde producten, materialen en middelen kan verzamelen.
- De student laat zien dat hij een bestelling of opdracht voor eten en/of drinken correct en nauwkeurig kan doorgeven aan de keuken.
- De student laat zien dat hij eenvoudige gerechten kan bereiden en/of dranken op bestelling kan afhandelen.

### **Wat moet de student laten zien en waar wordt de student op beoordeeld bij deze opdracht?**

Bij deze opdracht moet de student aantonen dat hij over de volgende kennis en vaardigheden beschikt:

- De student kan basiskennis van voeding en levensmiddelenbeheer toepassen.
- De student kan handelen volgens geldende richtlijnen met betrekking tot hygiëne, Arbo en milieu.
- De student heeft basiskennis van hygiëne en van enkele risico's van bepaalde voedingsmiddelen (HACCP).
- De student kan bereidings- en distributietechnieken volgens instructie juist toepassen.
- De student kan de juiste materialen, middelen en apparaten klaarzetten en effectief gebruiken.
- De student kan, indien nodig, tijdig hulp inschakelen bij vragen, problemen of bijzonderheden.
- De student kan klanten vriendelijke en gastvrij benaderen.

### **Opdracht 9. Verantwoorden en evalueren van de uitgevoerde opdrachten**

Deze opdracht heeft betrekking op werkproces B1-K1-W9: Evalueert de werkzaamheden.

Doel van de opdracht:

- De student laat zien dat hij in overleg met zijn leidinggevende informatie over zijn functioneren kan verzamelen bij klanten of collega's.
- De student laat zien dat hij de ontvangen feedback kan bespreken met zijn leidinggevende en dat hij hierop kan reflecteren en reageren.
- De student laat zien dat hij op basis van de evaluatie samen met zijn leidinggevende tot aanpassing of veranderingen komt in de uitvoering van werkzaamheden.

### **Wat moet de student laten zien en waar wordt de student op beoordeeld bij deze opdracht?**

Bij deze opdracht moet de student aantonen dat hij over de volgende kennis en vaardigheden beschikt:

- De student kan evaluatievaardigheden toepassen in relatie tot zijn werkzaamheden.
- De student kan feedbackvaardigheden toepassen in relatie tot zijn werkzaamheden.
- De student kan actief en doelgericht feedback verzamelen.
- De student kan helder en kernachtig formuleren.
- De student kan een realistisch beeld geven van zijn functioneren.
- De student kan zijn werkwijze aanpassen indien daar een aanleiding voor is of als het wordt gevraagd.
- De student kan voor zichzelf opkomen.
- De student kan leerstrategieën toepassen om zijn deskundigheid te vergroten.

## 4. Cesuur en waardering

### De grens tussen voldoende en onvoldoende (cesuur)

De student moet laten zien dat hij de werkprocessen van kerntaak B1-K1 beheerst. Voor elk werkproces is beschreven wat het gewenste resultaat moet zijn (zie paragraaf 3). Hoe de student voldoet aan het gewenste resultaat is terug te vinden in de beoordelingsprotocollen (zie paragraaf 6).

Het examen van Kerntaak B1-K1: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit is behaald indien alle negen werkprocessen met minimaal een voldoende zijn afgesloten. De student wordt dus op alle negen werkprocessen apart beoordeeld. Elk werkproces kent een eigen beoordelingsprotocol. Per werkproces is een grens vastgesteld die aangeeft of het werkproces voldoende of onvoldoende wordt beheerst. Deze grens wordt de cesuur genoemd. De cesuur (grens) tussen voldoende en onvoldoende ligt bij alle werkprocessen op 75%. De enige uitzondering is werkproces 4. Bij dit werkproces ligt de cesuur op 67%. In de beoordelingsprotocollen is aangegeven wanneer een werkproces is behaald.

### Van score naar cijfer (waardering)

Sommige opleidingen werken met cijfers. Deze Proeve van Bekwaamheid biedt de mogelijkheid om de eindscore om te zetten in een cijfer:

- Indien de PvB behaald is, kan de eindscore volgens de tabel (bijlage 1) omgezet worden in een cijfer. Zo leidt een score van 79 tot het cijfer 5,5, een score van 111 tot het cijfer 8,0 en een score van 155 tot een 10.
- Indien de PvB niet is behaald, kan het resultaat als volgt vertaald worden naar een cijfer:
  - 6 of meer werkprocessen onvoldoende = cijfer 1,0
  - 4 of 5 werkprocessen onvoldoende = cijfer 2,0
  - 3 werkprocessen onvoldoende = cijfer 3,0
  - 2 werkprocessen onvoldoende = cijfer 4,0
  - 1 werkproces onvoldoende = cijfer 5,0.

### Beoordeling in onvoldoende, voldoende en goed

De regelgeving schrijft voor dat het eindoordeel in elk geval moet gebeuren aan de hand van minimaal een driepuntschaal (onvoldoende, voldoende en goed). De cesuur voor deze beoordeling is als volgt:

- Score onvoldoende: indien één of meer werkprocessen onvoldoende zijn beoordeeld.
- Score voldoende: voor een totaalscore van 79 tot en met 112 punten (zie bijlage 1).
- Score goed: voor een totaalscore van 113 tot en met 155 punten (zie bijlage 1).

### Beoordeling in onvoldoende, voldoende, goed en uitmuntend.

Indien een opleiding ook gebruik wenst te maken van de beoordeling 'uitmuntend' dan is de cesuur als volgt:

- Score onvoldoende: indien één of meer werkprocessen onvoldoende zijn
- Score voldoende: voor een totaalscore van 79 tot en met 112 punten.
- Score goed: voor een totaalscore van 113 tot en met 136 punten.
- Score uitmuntend: voor een totaalscore van 137 punten of meer.

## 5. Beoordelingsinstructie

### Overzicht van te beoordelen opdrachten.

Opdracht I	Verslag: beoordeling door opleiding	Uitvoering: beoordeling door werkveld	Gesprek: beoordeling door opleiding en/of werkveld
1. Opstellen en uitvoeren van een werkplanning		X	
2. Inrichten en gebruiksklaar maken van een ruimte		X	
3. Informeren van klanten		X	
4. Uitvoeren van eenvoudige administratieve werkzaamheden		X	
5. Assisteren bij voorraadbeheer		X	
6. Controleren van de veiligheid van faciliteiten en/of materialen en middelen	X		
7. Uitvoeren van eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden		X	
8. Bestellingen voor eten/ drinken afhandelen		X	
9. Verantwoorden en evalueren van de uitgevoerde opdrachten	Voorwaardelijk voor deelname aan gesprek		X

### Algemene instructie geldig voor de beoordeling van het voorbereidingsverslag en de werkprocessen

#### Onafhankelijkheid en het vier-ogen-principe

De kracht van de beoordeling neemt toe indien sprake is van een onafhankelijke beoordelaar en wanneer meerdere beoordelaars (vier-ogen-principe) de student beoordelen. Deze principes kunnen in elk onderdeel (planning, uitvoering en verantwoording) terugkomen, maar ook in een of meerdere onderdelen. Zo kan de uitvoering worden beoordeeld door een onafhankelijke beoordelaar en vindt de verantwoording plaats met twee beoordelaars. De concrete invulling en de verantwoording is de verantwoordelijkheid van de betreffende opleiding.

#### Portretbenadering

Het gaat om een beoordeling per werkproces. De prestatie-indicatoren zijn geclusterd in beoordelingsonderdelen die verband houden met de competenties uit het vorige kwalificatiedossier. Het is niet de bedoeling dat alle prestatie-indicatoren van een beoordelingsonderdeel afzonderlijk worden beoordeeld. Alle prestatie-indicatoren gezamenlijk geven een beeld, vormen een portret, van waar het bij het betreffende beoordelingsonderdeel om gaat. Elk onderdeel dient dan ook als één geheel te worden beoordeeld.

### Wanneer is het examen behaald?

Het examen is behaald als alle negen werkprocessen met een voldoende zijn beoordeeld.

### Beoordeling aan de hand van een vijfpuntsschaal

Alle beoordelingen gebeuren aan de hand van beoordelingsprotocollen (zie paragraaf 6) op basis van een vijfpuntsschaal.

Ter bepaling van de score (1, 2, 3, 4 of 5) dient door de beoordelaars het onderstaand schema gebruikt te worden.

	1	2	3	4	5
Niveau van beheersing	Niet beoordeelbaar	Behoeft grote verbeteringen, aanvullingen	Behoeft kleine verbeteringen	Voldoet volledig	Voldoet ver boven het niveau dat mag worden verwacht
Niveau typering	Handelt/beschrijft/communiqueert ONDER DE MAAT.	Handelt/beschrijft/communiqueert ZWAK.	Handelt/beschrijft/communiqueert meestal VOLDOENDE.	Handelt/beschrijft/communiqueert ADEQUAAT.	Handelt/beschrijft/communiqueert UITZONDERLIJK GOED.
	Handelt/beschrijft/communiqueert niet adequaat op dit onderdeel.	Handelt/beschrijft/communiqueert niet binnen het toelaatbare van de kwaliteitseisen.	Handelt/beschrijft/communiqueert zoals van een beginnend beroepskracht verwacht wordt	Handelt/beschrijft/communiqueert in de situatie beter dan van een beginnend beroepskracht vereist is.	Handelt/beschrijft/communiqueert in de situatie uitstekend, ver boven het niveau dat van een beginnend beroepskracht vereist is.
	Is niet zeker van zichzelf.	De deelnemer twijfelt erg.	Is zeker van zichzelf.	Is vastberaden en daadkrachtig.	Is zeer overtuigend en zelfverzekerd.
	Schiet te kort op onderdelen.	Zijn optreden is nauwelijks adequaat.	Zijn optreden is meestal adequaat.	Zijn optreden is naar verwachting en sterk.	Zijn optreden is ver boven het niveau dat mag worden verwacht: uitmuntend.
	Er is niet/nauwelijks resultaat.	Het resultaat is onbevredigend.	Het resultaat voldoet aan de minimale eisen.	Het resultaat stijgt boven de minimale eisen uit.	Het resultaat stijgt ver boven de minimale eisen uit en is uitstekend.
	<b>Slecht</b>	<b>Onvoldoende</b>	<b>Voldoende</b>	<b>Goed</b>	<b>Uitmuntend</b>

### Uitmuntend

Binnen het mbo is aandacht voor excellent vakmanschap. De student kan op verschillende manieren zijn excellentie aantonen (internationalisering, extra-curriculaire vakken). Dit kan ook door dit examen. De score 5 verwijst naar 'uitmuntend' en is van toepassing wanneer de student ver boven het niveau dat verwacht mag worden uitstijgt. Alleen in dergelijke gevallen kan de score vijf toegekend te worden.

### Opmerking beoordelaar werkveld

Indien een of meerdere opdrachten in een andere praktijkkechte situatie dan de BPV worden uitgevoerd, is er niet altijd sprake van een beoordelaar uit het werkveld. In dit geval wordt gesproken over een beoordelaar uit de praktijk. Indien gekozen wordt voor een gesimuleerde situatie op school, kan dit een docent van de opleiding zijn.

### **Opdracht 1**

Opstellen en uitvoeren van een werkplanning.

De uitvoering van opdracht 1 wordt beoordeeld door een beoordelaar vanuit het werkveld/praktijk. De beoordeling gebeurt aan de hand van een vijfpuntsschaal, zoals uitgelegd aan het begin van deze paragraaf. Na de beoordeling vult de beoordelaar de totaalscore in en wordt het beoordelingsprotocol ondertekend.

### **Opdracht 2**

Inrichten en gebruiksklaar maken van een ruimte.

De uitvoering van opdracht 2 wordt beoordeeld door een beoordelaar vanuit het werkveld/praktijk. De beoordeling gebeurt aan de hand van een vijfpuntsschaal, zoals uitgelegd aan het begin van deze paragraaf. Na de beoordeling vult de beoordelaar de totaalscore in en wordt het beoordelingsprotocol ondertekend.

### **Opdracht 3**

Informeren van klanten.

De uitvoering van opdracht 3 wordt beoordeeld door een beoordelaar vanuit het werkveld/praktijk. De beoordeling gebeurt aan de hand van een vijfpuntsschaal, zoals uitgelegd aan het begin van deze paragraaf. Na de beoordeling vult de beoordelaar de totaalscore in en wordt het beoordelingsprotocol ondertekend.

### **Opdracht 4**

Uitvoeren van eenvoudige administratieve werkzaamheden.

De uitvoering van opdracht 4 wordt beoordeeld door een beoordelaar vanuit het werkveld/praktijk. De beoordeling gebeurt aan de hand van een vijfpuntsschaal, zoals uitgelegd aan het begin van deze paragraaf. Na de beoordeling vult de beoordelaar de totaalscore in en wordt het beoordelingsprotocol ondertekend.

### **Opdracht 5**

Assisteren bij voorraadbeheer.

De uitvoering van opdracht 5 wordt beoordeeld door een beoordelaar vanuit het werkveld/praktijk. De beoordeling gebeurt aan de hand van een vijfpuntsschaal, zoals uitgelegd aan het begin van deze paragraaf. Na de beoordeling vult de beoordelaar de totaalscore in en wordt het beoordelingsprotocol ondertekend.

### **Opdracht 6**

Controleren van de veiligheid van faciliteiten en/of materialen en middelen.

Het verslag van opdracht 6 wordt beoordeeld door een beoordelaar vanuit de opleiding of vanuit het werkveld/praktijk. De beoordeling gebeurt aan de hand van een vijfpuntsschaal, zoals uitgelegd aan het begin van deze paragraaf. Na de beoordeling vult de beoordelaar de totaalscore in en wordt het beoordelingsprotocol ondertekend.

### **Opdracht 7**

Uitvoeren van eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden.

De uitvoering van opdracht 7 wordt beoordeeld door een beoordelaar vanuit het werkveld/praktijk. De beoordeling gebeurt aan de hand van een vijfpuntsschaal, zoals uitgelegd aan het begin van deze paragraaf. Na de beoordeling vult de beoordelaar de totaalscore in en wordt het beoordelingsprotocol ondertekend.

## Opdracht 8

Bestellingen voor eten/drinken afhandelen.

De uitvoering van opdracht 8 wordt beoordeeld door een beoordelaar vanuit het werkveld/praktijk. De beoordeling gebeurt aan de hand van een vijfpuntsschaal, zoals uitgelegd aan het begin van deze paragraaf. Na de beoordeling vult de beoordelaar de totaalscore in en wordt het beoordelingsprotocol ondertekend.

## Opdracht 9

Verantwoorden en evalueren van de uitgevoerde opdrachten in een gesprek (criteriumgericht interview)

Om toegelaten te worden tot het criteriumgericht interview moet het complete portfolio zijn ingeleverd bij de beoordelaar vanuit de opleiding.

Dit gesprek wordt beoordeeld door bij voorkeur twee (onafhankelijke) beoordelaars. In dit gesprek wordt beoordeeld of de student in staat is uit te leggen waarom hij de werkzaamheden op die manier heeft uitgevoerd (verantwoorden) en of hij in staat is te vertellen wat er goed en minder goed (evalueren) is gegaan. Bovendien wordt beoordeeld of de student in staat is een vertaling (transfer) te maken naar vergelijkbare situaties.

### Instructie

Het is belangrijk dat de beoordelaar vóór de afname het beoordelingsprotocol doorneemt, zodat de beoordelaar goed op de hoogte is van de onderdelen die beoordeeld moeten worden. Het verdient de voorkeur om tijdens het gesprek nauwkeurig te rapporteren wat letterlijk wordt gezegd door de deelnemer. Dit kan gebeuren aan de hand van de bijlage 'STAR(R)-rapportage'. Op basis van deze aantekeningen wordt dan het beoordelingsprotocol ingevuld. Bij twee beoordelaars is het belangrijk dat ze tussentijds geen overleg met elkaar hebben. Vervolgens vindt overleg plaats tussen de twee beoordelaars en komt men tot één beoordeling van de uitvoering. Dit protocol moet door beide beoordelaars worden ondertekend.

### STAR(R)T-methode

Bij voorkeur dienen de beoordelaars gebruik te maken van de STAR(R)T-methode. De letters staan voor de fases waaruit het beoordelingsgesprek in deze methode is opgebouwd. Eerst wordt de Situatie verkend, vervolgens de Taken van de student, dan de Acties en de Resultaten van die acties. Daarna worden eventueel de Reflectie en de Transfer besproken.

### Onvoldoende beoordeling

Indien de student op een of meer opdrachten (werkprocessen) onvoldoende heeft gescoord, is het examen niet behaald en moet de student herkansen. Afhankelijk van de onvolkomenheden in de opdracht(en) bepaalt de opleiding, eventueel in overleg met het werkveld, wat de nieuwe/gewijzigde opdracht wordt. Ook kan de opleiding aangeven op welke manier de student aanvullende bewijslast moet leveren om aan te tonen dat de hij (het) onvoldoende gescoorde werkproces(sen) wel beheerst. Dit geldt ook voor opdracht 9 (criteriumgericht interview).

## 6. Beoordelingsprotocollen

1. Beoordelingsprotocol B1-K1-W1
2. Beoordelingsprotocol B1-K1-W2
3. Beoordelingsprotocol B1-K1-W3
4. Beoordelingsprotocol B1-K1-W4
5. Beoordelingsprotocol B1-K1-W5
6. Beoordelingsprotocol B1-K1-W6
7. Beoordelingsprotocol B1-K1-W7
8. Beoordelingsprotocol B1-K1-W8
9. Beoordelingsprotocol B1-K1-W9

CONCEPT CONCEPT



## 1. Beoordelingsprotocol werkproces B1-K1-W1: Bereidt werkzaamheden voor en stemt af

### Opdracht 1. Opstellen en uitvoeren van een werkplanning

	Datum:	Naam deelnemer:				
	Gewenst resultaat: De werkopdracht en instructies zijn correct ontvangen. In goed overleg is afstemming van werkzaamheden tot stand gekomen. De werkzaamheden zijn juist voorbereid.	Naam beoordelaar:				
	Bijzonderheden:	Handtekening beoordelaar:				
		Beoordeling:				
<b>Beoordeling van het verslag</b>						
1	<b>Materialen en middelen inzetten</b>	1	2	3	4	5
	De student: • heeft voldoende basiskennis voor het gebruik van de juiste materialen en middelen • kiest de juiste materialen en middelen.	Opmerkingen:				
2	<b>Plannen en organiseren</b>	1	2	3	4	5
	De student: • stelt op grond van opdracht en instructies een overzichtelijk werkplan op • verzamelt actief informatie over de werkvormingen en aandachtspunten • plant werkzaamheden in een logische volgorde • maakt duidelijke afspraken over de voortgang van de werkzaamheden.	Opmerkingen:				
3	<b>Instructies en procedures opvolgen</b>	1	2	3	4	5
	De student: • volgt nauwkeurig instructies en aanwijzingen op.	Opmerkingen:				
4	<b>Samenwerken en overleggen</b>	1	2	3	4	5
	De student: • stemt de werkzaamheden effectief af met collega's, leidinggevende of overige betrokkenen • vraagt om verduidelijking of hulp bij onduidelijkheden.	Opmerkingen:				

Voor een voldoende voor werkproces B1-K1-W1 moet de student voldoen aan de volgende eis:

1. Voor minimaal drie van de vier onderdelen moet de score 3, 4 of 5 worden behaald.

De score 5 (uitmuntend) kan alleen gescoord worden, wanneer de prestatie ver boven het niveau ligt dat mag worden verwacht.

### Onvoldoende beoordeling

Het is aan te bevelen om de rechterkolom 'opmerkingen' consequent te gebruiken om de score te onderbouwen. Indien bepaalde onderdelen als onvoldoende zijn beoordeeld, moet er sprake zijn van een degelijke onderbouwing in de rechterkolom.

<b>Eindoordeel Werkproces B1-K1-W1: Bereidt werkzaamheden voor en stemt af</b>				
NB	Neem het eindoordeel over op het document 'Eindbeoordeling portfolio'.	Totaalscore	Behaald	Niet behaald
B1-K1-W1	Bereidt werkzaamheden voor en stemt af			

CONCEPT CONCEPT

## 2. Beoordelingsprotocol werkproces B1-K1-W2: Maakt ruimtes gebruiksklaar

Opdracht 2. Inrichten en gebruiksklaar maken van een ruimte

	Datum:	Naam deelnemer:				
	Gewenst resultaat: De ruimte is opgeruimd, schoongemaakt en op juiste wijze ingericht en gebruiksklaar. De ruimte is representatief en zorgt voor een gastvrije sfeer. Na afloop is alles weer op orde.	Naam beoordelaar:				
	Bijzonderheden:	Handtekening beoordelaar:				
		Beoordeling:				
<b>Beoordeling in de praktijk:</b>						
1	<b>Materialen en middelen inzetten</b>	1	2	3	4	5
	De student: <ul style="list-style-type: none"> <li>richt de ruimte op een efficiënte manier in op basis van het plan en/of de aanwijzingen</li> <li>maakt efficiënt gebruik van (hulp)middelen, materialen en apparatuur.</li> </ul>	Opmerkingen:				
2	<b>Instructies en procedures opvolgen</b>	1	2	3	4	5
	De student: <ul style="list-style-type: none"> <li>interpreteert het werkplan en/of de aanwijzingen juist</li> <li>gaat zorgvuldig en op de juiste wijze om met de voorschriften voor (hulp)middelen, materialen en apparatuur</li> <li>werkt accuraat volgens de voorschriften van de organisatie.</li> </ul>	Opmerkingen:				
3	<b>Vakdeskundigheid toepassen</b>	1	2	3	4	5
	De student: <ul style="list-style-type: none"> <li>verzamelt tijdig de benodigde hulp, middelen en materialen en maakt eventueel schoon</li> <li>gebruikt de (hulp)middelen, materialen en apparatuur op juiste, professionele wijze.</li> </ul>	Opmerkingen:				
4	<b>Servicegericht opstellen naar deelnemers/gasten</b>	1	2	3	4	5
	De student: <ul style="list-style-type: none"> <li>draagt bij aan een gastvrije sfeer</li> <li>zorgt voor een representatieve ruimte.</li> </ul>	Opmerkingen:				

Om werkproces B1-K1-W2 te behalen, moet de student voldoen aan de volgende eis:

1. Voor drie van de vier onderdelen van het protocol moet de score 3, 4 of 5 worden behaald.

De score 5 (uitmuntend) kan alleen gescoord worden, wanneer de prestatie ver boven het niveau ligt dat mag worden verwacht.

### Onvoldoende beoordeling

Het is aan te bevelen om de rechterkolom 'opmerkingen' consequent te gebruiken om de score te onderbouwen. Indien bepaalde onderdelen als onvoldoende zijn beoordeeld, moet er sprake zijn van een degelijke onderbouwing in de rechterkolom.

<b>Eindoordeel Werkproces B1-K1-W2: Maakt ruimtes gebruiksklaar</b>				
NB		Totaalscore	Behaald	Niet behaald
Neem het eindoordeel over op het document 'Eindbeoordeling portfolio'.		werkproces		
B1-K1-W2	Maakt ruimtes gebruiksklaar			

CONCEPT CONCEPT

### 3. Beoordelingsprotocol werkproces B1-K1-W3: Treedt op als aanspreekpunt

Opdracht 3. Informeren van klanten

	Datum:	Naam deelnemer:				
	Gewenst resultaat: De klant is gastvrij ontvangen en juist geïnformeerd. Indien van toepassing zijn gegevens geregistreerd.	Naam beoordelaar:				
	Bijzonderheden:	Handtekening beoordelaar:				
		Beoordeling:				
<b>Beoordeling in de praktijk:</b>						
1	Servicegericht opstellen naar deelnemers/gasten	1	2	3	4	5
	De student: <ul style="list-style-type: none"> <li>• achterhaalt de wensen van de klant en geeft gericht informatie.</li> <li>• staat klanten vriendelijk en duidelijk te woord.</li> <li>• luistert, stelt vragen en vraagt door om informatie te achterhalen.</li> <li>• handelt gastvrij en servicegericht.</li> </ul>	Opmerkingen:				
2	Instructies en procedures opvolgen	1	2	3	4	5
	De student: <ul style="list-style-type: none"> <li>• werkt nauwkeurig volgens de procedures en richtlijnen van de organisatie.</li> </ul>	Opmerkingen:				

Om werkproces B1-K1-W3 te behalen, moet de student voldoen aan de volgende eis:

1. Voor beide onderdelen van het protocol moet de score 3, 4 of 5 worden behaald.

De score 5 (uitmuntend) kan alleen gescoord worden, wanneer de prestatie ver boven het niveau ligt dat mag worden verwacht.

#### Onvoldoende beoordeling

Het is aan te raden om de rechterkolom 'opmerkingen' consequent te gebruiken om de score te onderbouwen. Indien bepaalde onderdelen als onvoldoende zijn beoordeeld, moet er sprake zijn van een mogelijk onderbouwing in de rechterkolom.

Eindoordeel Werkproces B1-K1-W3: Treedt op als aanspreekpunt				
NB	Neem het eindoordeel over op het document 'Eindbeoordeling portfolio'.	Totaalscore werkproces	Behaald	Niet behaald
B1-K1-W3	Treedt op als aanspreekpunt			

#### 4. Beoordelingsprotocol werkproces B1-K1-W4: Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit

Opdracht 4. Uitvoeren van eenvoudige administratieve werkzaamheden

	Datum:	Naam deelnemer:				
	Gewenst resultaat: De administratieve werkzaamheden zijn volgens afspraak en/of procedure uitgevoerd.	Naam beoordelaar:				
	Bijzonderheden:	Handtekening beoordelaar:				
		Beoordeling:				
<b>Beoordeling in de praktijk:</b>						
1	<b>Materialen en middelen inzetten</b>	1	2	3	4	5
	De student: • past veelvoorkomende softwareprogramma's correct toe ten behoeve van registratie van gegevens. • gebruikt (hulp)middelen voor scannen, kopiëren en printen correct.	Opmerkingen:				
2	<b>Plannen en organiseren</b>	1	2	3	4	5
	De student: • voert opgedragen werkzaamheden binnen de afgesproken tijd uit. • plant werkzaamheden in een logische volgorde.	Opmerkingen:				
3	<b>Instructies en procedures opvolgen</b>	1	2	3	4	5
	De student: • verwerkt digitale gegevens volgens de procedures van de organisatie.	Opmerkingen:				

Om werkproces B1-K1-W4 te behalen, moet de student voldoen aan de volgende eis:

1. Voor twee van drie onderdelen van het protocol moet de score 3, 4 of 5 worden behaald.

De score 5 (uitmuntend) kan alleen gescoord worden, wanneer de prestatie ver boven het niveau ligt dat mag worden verwacht.

#### Onvoldoende beoordeling

Het is aan te bevelen om de rechterkolom 'opmerkingen' consequent te gebruiken om de score te onderbouwen. Indien bepaalde onderdelen als onvoldoende zijn beoordeeld, moet er sprake zijn van een legelijke onderbouwing in de rechterkolom.

<b>Eindoordeel Werkproces B1-K1-W4. Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit</b>				
NB	Neem het eindoordeel over op het document 'Eindbeoordeling portfolio'.	Totaalscore werkproces	Behaald	Niet behaald
B1-K1-W4	Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit			

## 5. Beoordelingsprotocol werkproces B1-K1-W5: Assisteert bij voorraadbeheer

### Opdracht 5. Assisteren bij voorraadbeheer

	Datum:	Naam deelnemer:				
	Gewenst resultaat: De voorraad is geïnventariseerd, gecheckt en op peil. Bestellingen zijn ontvangen en gecontroleerd. Goederen/producten bevinden zich in de daarvoor bestemde ruimtes.	Naam beoordelaar:				
	Bijzonderheden:	Handtekening beoordelaar:				
		Beoordeling:				
<b>Beoordeling in de praktijk:</b>						
1	Vakdeskundigheid toepassen	1	2	3	4	5
	De student: <ul style="list-style-type: none"> <li>• past kennis van het systeem van voorraadbeheer correct toe.</li> <li>• inventariseert en controleert de voorraad nauwgezet.</li> <li>• vult de voorraad op juiste wijze aan.</li> <li>• slaat goederen/producten op juiste wijze op.</li> </ul>	Opmerkingen:				
2	Instructies en procedures opvolgen	1	2	3	4	5
	De student: <ul style="list-style-type: none"> <li>• volgt nauwkeurig alle protocollen van de organisatie met betrekking tot voorraadbeheer.</li> <li>• inventariseert en controleert de voorraad volgens de richtlijnen.</li> <li>• geeft tekorten en behoeften aan producten/goederen volgens de richtlijnen door aan leidinggevende.</li> </ul>	Opmerkingen:				

Om werkproces B1-K1-W5 te behalen, moet de student voldoen aan de volgende eis:

1. Voor beide onderdelen van het protocol moet de score 3, 4 of 5 worden behaald.

De score 5 (totaal 10 punten) kan alleen gescoord worden, wanneer de prestatie ver boven het niveau ligt dat mag worden verwacht.

#### Onvoldoende beoordeling

Het is aan te bevelen om de rechterkolom 'opmerkingen' consequent te gebruiken om de score te onderbouwen. Indien bepaalde onderdelen als onvoldoende zijn beoordeeld, moet er sprake zijn van een regelmatige onderbouwing in de rechterkolom.

<b>Eindoordeel B1-K1-W5: Assisteert bij voorraadbeheer</b>				
NB	Neem het eindoordeel over op het document 'Eindbeoordeling portfolio'.	Totaalscore	Behaald	Niet behaald
B1-K1-W5	Assisteert bij voorraadbeheer			

## 6. Beoordelingsprotocol werkproces B1-K1-W6: Draagt bij aan een veilige situatie

Opdracht 6. Controleren van de veiligheid van faciliteiten en/of materialen en middelen

	Datum:	Naam deelnemer:				
	Gewenst resultaat: De veiligheid van faciliteiten en/of materialen is gecontroleerd. Bijzonderheden zijn gesignaleerd, de juiste maatregelen zijn genomen en de leidinggevende is op de hoogte. Er is op passende wijze bijgedragen aan de veiligheid.	Naam beoordelaar:				
		Handtekening beoordelaar:				
	Bijzonderheden:	Beoordeling:				
<b>Beoordeling van het verslag:</b>						
1	Vakdeskundigheid toepassen	1	2	3	4	5
	De student: <ul style="list-style-type: none"> <li>• schat de veiligheid van de situatie (faciliteiten, materialen, hulpmiddelen) correct in.</li> <li>• beschrijft correct de ondernomen stappen en eventueel genomen maatregelen.</li> </ul>	Opmerkingen:				
2	Rapporteren	1	2	3	4	5
	De student: <ul style="list-style-type: none"> <li>• rapporteert tijdig, duidelijk en nauwkeurig aan leidinggevende met betrekking tot de gecontroleerde faciliteiten, materialen en hulpmiddelen.</li> </ul>	Opmerkingen:				
3	Instructies en procedures opvolgen	1	2	3	4	5
	De student: <ul style="list-style-type: none"> <li>• beschrijft correct de geldende instructies met betrekking tot veiligheid.</li> <li>• controleert de faciliteiten en/of materialen en hulpmiddelen volgens de juiste procedure.</li> </ul>	Opmerkingen:				
4	Formuleren	1	2	3	4	5
	De student: <ul style="list-style-type: none"> <li>• formuleert helder en begrijpelijk.</li> <li>• formuleert in correct Nederlands.</li> </ul>	Opmerkingen:				

Voor een voldoende voor werkproces B1-K1-W6 moet de student voldoen aan de volgende eis:

1. Voor drie van de vier onderdelen moet de score 3, 4 of 5 worden behaald.

De score 5 (uitmuntend) kan alleen gescoord worden, wanneer de prestatie ver boven het niveau ligt dat mag worden verwacht.



### Onvoldoende beoordeling

Het is aan te bevelen om de rechterkolom 'opmerkingen' consequent te gebruiken om de score te onderbouwen. Indien bepaalde onderdelen als onvoldoende zijn beoordeeld, moet er sprake zijn van een degelijke onderbouwing in de rechterkolom.

<b>Eindoordeel Werkproces B1-K1-W6: Draagt bij aan een veilige situatie</b>				
NB	Neem het eindoordeel over op het document 'Eindbeoordeling portfolio'.	Totaalscore	Behaald	Niet behaald
B1-K1-W6	Draagt bij aan een veilige situatie			

CONCEPT CONCEPT

## 7. Beoordelingsprotocol werkproces B1-K1-W7: Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit

### Opdracht 7. Uitvoeren van eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden

	Datum:	Naam deelnemer:				
	Gewenst resultaat: De onderhouds- en herstelwerkzaamheden zijn juist uitgevoerd en gerapporteerd.	Naam beoordelaar:				
	Bijzonderheden:	Handtekening beoordelaar:				
		Beoordeling:				
<b>Beoordeling in de praktijk:</b>						
1	<b>Materialen en middelen inzetten</b>	1	2	3	4	5
	De student: <ul style="list-style-type: none"> <li>• maakt effectief gebruik van materialen en middelen om onderhoudswerkzaamheden uit te voeren.</li> <li>• gaat zorgvuldig en duurzaam om met materialen en middelen.</li> </ul>	Opmerkingen:				
2	<b>Instructies en procedures opvolgen</b>	1	2	3	4	5
	De student: <ul style="list-style-type: none"> <li>• past de veiligheidsvoorschriften en procedures nauwkeurig toe.</li> <li>• schakelt volgens afspraken en procedures tijdig hulp in.</li> </ul>	Opmerkingen:				
3	<b>Formuleren en rapporteren</b>	1	2	3	4	5
	De student: <ul style="list-style-type: none"> <li>• brengt op juiste wijze de informatie met betrekking tot de uitgevoerde werkzaamheden over aan de leidinggevende.</li> </ul>	Opmerkingen:				
4	<b>Vakdeskundigheid toepassen</b>	1	2	3	4	5
	De student: <ul style="list-style-type: none"> <li>• voert onderhouds- en herstelwerkzaamheden correct uit.</li> </ul>	Opmerkingen:				

Voor een voldoende voor werkproces B1-K1-W7 moet de student voldoen aan de volgende eis:

1. Voor minimaal drie van de vier onderdelen moet de score 3, 4 of 5 worden behaald.

De score 5 (uitmuntend) kan alleen gescoord worden, wanneer de prestatie ver boven het niveau ligt dat mag worden verwacht.

#### Onvoldoende beoordeling

Het is aan te bevelen om de rechterkolom 'opmerkingen' consequent te gebruiken om de score te onderbouwen. Indien bepaalde onderdelen als onvoldoende zijn beoordeeld, moet er sprake zijn van een degelijke onderbouwing in de rechterkolom.

**Eindoordeel Werkproces B1-K1-W7: Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit**

NB	Neem het eindoordeel over op het document 'Eindbeoordeling portfolio'.	Totaalscore	Behaald	Niet behaald
B1-K1-W7	Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit			

CONCEPT CONCEPT

## 8. Beoordelingsprotocol werkproces B1-K1-W8: Voert werkzaamheden uit gericht op voeding

Opdracht 8. Bestellingen voor eten/drinken afhandelen

	Datum:	Naam deelnemer:				
	Gewenst resultaat: De opdracht of bestelling is juist ontvangen en correct uitgevoerd. De werkzaamheden met betrekking tot voeding zijn volgens planning en instructie uitgevoerd.	Naam beoordelaar:				
	Bijzonderheden:	Handtekening beoordelaar:				
		Beoordeling:				
<b>Beoordeling in de praktijk:</b>						
1	Materialen en middelen inzetten	1	2	3	4	5
	De student: <ul style="list-style-type: none"> <li>• zet de juiste materialen, middelen en apparaten klaar.</li> <li>• maakt effectief gebruik van de materialen, middelen en apparatuur.</li> </ul>	Opmerkingen:				
2	Servicegericht opstellen naar deelnemers/gasten	1	2	3	4	5
	De student: <ul style="list-style-type: none"> <li>• benadert de klant vriendelijk en gastvrij.</li> </ul>	Opmerkingen:				
3	Instructies en procedures opvolgen	1	2	3	4	5
	De student: <ul style="list-style-type: none"> <li>• past de bereidings- en distributietechnieken volgens instructie toe.</li> <li>• past basiskennis van voeding en levensmiddelenbeheer volgens de richtlijnen toe.</li> <li>• handelt volgens geldende richtlijnen met betrekking tot hygiëne, Arbo en milieu.</li> </ul>	Opmerkingen:				
4	Samenwerken en overleggen	1	2	3	4	5
	De student: <ul style="list-style-type: none"> <li>• stemt werkzaamheden in goed overleg af op die van anderen.</li> <li>• schakelt collega's tijdig in bij vragen, problemen of bijzonderheden.</li> </ul>	Opmerkingen:				

Voor een voldoende voor werkproces B1-K1-W8 moet de student voldoen aan de volgende eis:

1. Voor minimaal drie van de vier onderdelen moet de score 3, 4 of 5 worden behaald.

De score 5 (uitmuntend) kan alleen gescoord worden, wanneer de prestatie ver boven het niveau ligt dat mag worden verwacht.

### Onvoldoende beoordeling

Het is aan te bevelen om de rechterkolom 'opmerkingen' consequent te gebruiken om de score te onderbouwen. Indien bepaalde onderdelen als onvoldoende zijn beoordeeld, moet er sprake zijn van een degelijke onderbouwing in de rechterkolom.

<b>Eindoordeel Werkproces B1-K1-W8: Voert werkzaamheden uit gericht op voeding</b>						
NB		Neem het eindoordeel over op het document 'Eindbeoordeling portfolio'.		Totaalscore	Behaald	Niet behaald
B1-K1-W8	Voert werkzaamheden uit gericht op voeding					

CONCEPT CONCEPT

## 9. Beoordelingsprotocol werkproces B1-K1-W9: Evalueert de werkzaamheden

Opdracht 9. Verantwoorden en evalueren van de uitgevoerde opdrachten in een gesprek

	Datum:	Naam deelnemer:				
	Gewenst resultaat:	Naam beoordelaar(s):				
	Bijzonderheden:	Handtekening beoordelaar(s):				
		Beoordeling:				
<b>Beoordeling van de verantwoording:</b>						
1	<b>Formuleren en rapporteren</b>	1	2	3	4	5
	De student: • formuleert helder en kernachtig.	Opmerkingen:				
2	<b>Plannen en organiseren</b>	1	2	3	4	5
	De student: • plant zijn werkzaamheden logisch en past, indien daar een aanleiding voor is of als er om gevraagd wordt, zijn werkwijze aan. • verantwoordt keuzes en aanpassingen in planning en organisatie.	Opmerkingen:				
3	<b>Vakdeskundigheid toepassen</b>	1	2	3	4	5
	De student: • past evaluatie- en feedbackvaardigheden correct toe. • verzamelt actief en doelgericht feedback.	Opmerkingen:				
4	<b>Reflecteren</b>	1	2	3	4	5
	De student: • geeft een realistisch beeld van het eigen functioneren. • geeft mogelijkheden aan om zijn deskundigheid te vergroten.	Opmerkingen:				

Voor een voldoende voor werkproces B1-K1-W9 moet de student voldoen aan de volgende eis:

1. Voor minimaal drie van de vier onderdelen moet de score 3, 4 of 5 worden behaald.

De score 5 (uitmuntend) kan alleen gescoord worden, wanneer de prestatie ver boven het niveau ligt dat mag worden verwacht.

### Onvoldoende beoordeling

Het is aan te bevelen om de rechterkolom 'opmerkingen' consequent te gebruiken om de score te onderbouwen. Indien bepaalde onderdelen als onvoldoende zijn beoordeeld, moet er sprake zijn van een degelijke onderbouwing in de rechterkolom.

<b>Eindoordeel Werkproces B1-K1-W9: Evalueert de werkzaamheden</b>				
NB	Neem het eindoordeel over op het document 'Eindbeoordeling portfolio'.	Totaalscore	Behaald	Niet behaald
B1-K1-W9	Evalueert de werkzaamheden			

CONCEPT CONCEPT

# Eindbeoordeling Portfolio

## Kerntaak B1-K1: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit

Naam student	
OV-nr. student	
Plaats van afname	
Naam beoordelaar 1	
Naam beoordelaar 2	

		Totaalscore werkproces	Behaald	Niet behaald
<b>B1-K1-W1</b>	Bereidt werkzaamheden voor en stemt af			
<b>B1-K1-W2</b>	Maakt ruimtes gebruiksklaar			
<b>B1-K1-W3</b>	Treedt op als aanspreekpunt			
<b>B1-K1-W4</b>	Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit			
<b>B1-K1-W5</b>	Assisteert bij voorraadbeheer			
<b>B1-K1-W6</b>	Draagt bij aan een veilige situatie			
<b>B1-K1-W7</b>	Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit			
<b>B1-K1-W8</b>	Voert werkzaamheden uit gericht op voeding			
<b>B1-K1-W9</b>	Evalueert de werkzaamheden			

**Eindcijfer:**

<b>Eindbeoordeling portfolio</b>	<input type="checkbox"/> <b>O</b>	<input type="checkbox"/> <b>V</b>	<input type="checkbox"/> <b>G</b>	<input type="checkbox"/> <b>U</b>
----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

Datum:		
Handtekening beoordelaar 1:	Handtekening beoordelaar 2:	Handtekening student:



# Bijlage 1: van score naar cijfer

Omzettafel van score naar cijfer PvB Kerntaak B1-K1

Indien de PvB niet is behaald, kan het resultaat als volgt worden vertaald naar een cijfer:

- 6 of meer werkprocessen onvoldoende = cijfer 1.0
- 4 of 5 werkprocessen onvoldoende = cijfer 2.0
- 3 werkprocessen onvoldoende = cijfer 3.0
- 2 werkprocessen onvoldoende = cijfer 4.0
- 1 werkproces onvoldoende = cijfer 5.0

Wanneer het examen behaald is, kan met de onderstaande tabel op grond van de score het cijfer of de beoordeling O-V-G en eventueel U bepaald worden.

Score	Cijfer				
79	5.5	104	6.9	130	8.5
80	5.5	105	7.0	131	8.6
81	5.6	106	7.1	132	8.7
82	5.6	107	7.1	133	8.7
83	5.7	108	7.2	134	8.8
84	5.7	109	7.2	135	8.8
85	5.8	110	7.3	136	8.9
86	5.9	111	7.4	137	9.0
87	5.9	112	7.4	138	9.0
88	6.0	113	7.5	139	9.1
89	6.0	114	7.5	140	9.1
90	6.1	115	7.6	141	9.2
91	6.2	116	7.7	142	9.3
92	6.2	117	7.7	143	9.3
93	6.3	118	7.8	144	9.4
94	6.3	119	7.8	145	9.4
95	6.4	120	7.9	146	9.5
96	6.5	121	8.0	147	9.6
97	6.5	122	8.1	148	9.6
98	6.6	123	8.1	149	9.7
99	6.6	124	8.2	150	9.7
100	6.7	125	8.2	151	9.8
101	6.8	126	8.3	152	9.8
102	6.8	127	8.4	153	9.9
103	6.9	128	8.4	154	9.9
		129	8.5	155	10.0

79 – 112 = voldoende

113 – 155 = goed

(eventueel vanaf 137 punten uitmuntend)

## Bijlage 2

# Overzicht inhoud portfolio kerntaak B1-K1

### Opdracht 1. Opstellen en uitvoeren van een werkplanning

Voor opdracht 1 moet het volgende opgenomen worden in het portfolio:

1. De opdracht en instructies die je van je leidinggevende hebt gekregen.
2. De afspraken over de werkverdeling die je met de andere werknemer hebt gemaakt.
3. Je werkplanning:
  - de werkzaamheden die je moet gaan uitvoeren in juiste volgorde
  - per werkzaamheid: de instructies en aandachtspunten, de voorbereiding, de benodigde materialen
4. De beoordeling van de uitvoering (het beoordelingsprotocol).
5. Een kort evaluatieverslag van deze opdracht (wat ging goed, wat ging minder goed, wat zijn de aandachtspunten/leerpunten voor de volgende keer).

### Opdracht 2. Inrichten en gebruiksklaar maken van een ruimte

Voor opdracht 2 moet het volgende opgenomen worden in het portfolio:

1. het werkplan en/of de aanwijzingen die je van je leidinggevende hebt gekregen.
2. Je werkplanning:
  - de werkzaamheden die je moet gaan uitvoeren in juiste volgorde
  - per werkzaamheid: de aanwijzingen/instructies, de benodigde hulpmiddelen, materialen en apparatuur en eventueel een beschrijving van hoe je om moet gaan met de hulpmiddelen, materialen en apparatuur
3. De beoordeling van de uitvoering (het beoordelingsprotocol).
4. Een kort evaluatieverslag van deze opdracht (wat ging goed, wat ging minder goed, wat zijn de aandachtspunten/leerpunten voor de volgende keer).

### Opdracht 3. Informeren van klanten

Voor opdracht 3 moet het volgende opgenomen worden in het portfolio:

1. Een omschrijving van de opdracht die je hebt gekregen.
2. Een beschrijving van je voorbereiding (welke informatie heb je vooraf opgezocht, over welke medewerkers heb je informatie gevonden om goed te kunnen doorverwijzen).
3. De beoordeling van de uitvoering (het beoordelingsprotocol).
4. Een kort evaluatieverslag van deze opdracht (wat ging goed, wat ging minder goed, wat zijn de aandachtspunten/leerpunten voor de volgende keer).

### Opdracht 4. Uitvoeren van eenvoudige administratieve werkzaamheden

Voor opdracht 4 moet het volgende opgenomen worden in het portfolio:

1. Een omschrijving van de opdracht die je hebt gekregen hebt.
2. Een beschrijving van je voorbereiding (belangrijkste procedures, werking van belangrijkste softwareprogramma's, je werkplanning).
3. De beoordeling van de uitvoering (het beoordelingsprotocol).
4. Een kort evaluatieverslag van deze opdracht (wat ging goed, wat ging minder goed, wat zijn de aandachtspunten/leerpunten voor de volgende keer).

### **Opdracht 5. Assisteren bij voorraadbeheer**

Voor opdracht 5 moet het volgende opgenomen worden in het portfolio:

1. Een omschrijving van de opdracht die je hebt gekregen.
2. Een beschrijving van je voorbereiding (beschrijving van het systeem van voorraadbeheer, van de belangrijkste protocollen en richtlijnen van de organisatie, je werkplanning).
3. De beoordeling van de uitvoering (het beoordelingsprotocol).
4. Een kort evaluatieverslag van deze opdracht (wat ging goed, wat ging minder goed, wat zijn de aandachtspunten/leerpunten voor de volgende keer).

### **Opdracht 6. Controleren van de veiligheid van faciliteiten en/of materialen en middelen**

Voor opdracht 6 moet het volgende opgenomen worden in het portfolio:

1. Een omschrijving van de opdracht die je hebt gekregen hebt.
2. Een beschrijving van je voorbereiding (beschrijving van het systeem van veiligheid controle, de belangrijkste procedures en richtlijnen van de organisatie met betrekking tot veiligheid van faciliteiten en/of materialen en hulpmiddelen).
3. Een overzicht van de faciliteiten en/of materialen en hulpmiddelen die je op veiligheid hebt gecontroleerd (Voor elke faciliteit en/of materiaal en hulpmiddel geef je aan wat je hebt gecontroleerd en wat je bevindingen waren.  
Mocht iets niet in orde zijn, dan geef je aan wat je hier aan hebt gedaan. Dit deel van je portfolio wordt apart beoordeeld aan de hand van het beoordelingsprotocol voor opdracht 6, paragraaf 7.)
4. Een kort evaluatieverslag van deze opdracht (wat ging goed, wat ging minder goed, wat zijn de aandachtspunten/leerpunten voor de volgende keer).

### **Opdracht 7. Uitvoeren van eenvoudige onderhouds- en herstel werkzaamheden**

Voor opdracht 7 moet het volgende opgenomen worden in het portfolio:

1. Een omschrijving van de opdracht die je hebt gekregen.
2. Een beschrijving van je voorbereiding je werkplanning: voor alle werkzaamheden apart kort beschrijven wat de belangrijkste veiligheidsvoorschriften en procedures zijn en welke materialen en middelen gebruikt moeten worden.
3. De beoordeling van de uitvoering (het beoordelingsprotocol).
4. Een kort evaluatieverslag van deze opdracht (wat ging goed, wat ging minder goed, wat zijn de aandachtspunten/leerpunten voor de volgende keer).

### **Opdracht 8. Bestellingen voor eten en drinken afhandelen**

Voor opdracht 8 moet het volgende opgenomen worden in het portfolio:

1. Een omschrijving van de opdracht die je hebt gekregen.
2. Een beschrijving van je voorbereiding (procedures van bereidings- en distributietechnieken, mediening van belangrijke apparaten, hulpmiddelen, beschrijving van de belangrijkste hygiëneregels en van bepaalde risico's van voedingsmiddelen).
3. De beoordeling van de uitvoering (het beoordelingsprotocol).
4. Een kort evaluatieverslag van deze opdracht (wat ging goed, wat ging minder goed, wat zijn de aandachtspunten/leerpunten voor de volgende keer).