EXAMENWERK

Examenplan

Kwalificerend

Servicedocument

DOSSIER	: Fastservice
DOSSIERCREBO	: 23084
KWALIFICATIE	: Manager bedrijfsleider fastservice
KWALIFICATIECREBO	: 25177
NIVEAU	: 4
COHORT	: 2017 - 2018
KERNTAAK	: alle
VERSIE	: 1v1

maart 2017

Inhoudsopgave

Examenplan

Inleiding 3
Beoordelingsmix beroepsgerichte exameninstrumenten 5
Examenmix beroepsgerichte taalexamens 7
Verantwoordingsdocument 9
Kennisonderdelen 11

Examenplan

Inleiding

Vanaf schooljaar 2016-2017 bieden alle mbo onderwijsinstellingen onderwijs aan op basis van de herziene kwalificatiestructuur. Examenwerk heeft nieuwe exameninstrumenten ontwikkeld die aansluiten bij de herziene kwalificatiedossiers voor de sectoren horeca, reizen en recreatie, brood en banket en facilitair. Dit servicedocument Examenplan[1] geeft inzicht in het specifieke aanbod aan beoordelings- en exameninstrumenten dat u vanaf schooljaar 2017-2018 kunt verwachten voor deze kwalificatie. Hiermee kunt u invulling geven aan uw eigen examenplan.

In dit servicedocument Examenplan is voor de beroepsgerichte onderdelen te zien hoe de werkprocessen geëxamineerd worden voor het basisdeel en profieldeel (beoordelingsmix). De beoordelingsmix kan bestaan uit: observatie, bewijs en/of mondeling (panelgesprek).

Beroepsgerichte exameninstrumenten

Bij de ontwikkeling van instrumenten hanteert Examenwerk de volgende uitgangspunten:

- Examenwerk kent één type exameninstrument, namelijk de proeve.
- Een exameninstrument bestaat uit afzonderlijke boekjes; examenopdracht, instructie student, instructie beoordelaar en beoordelingsformulieren.
- De instructieteksten zijn kort, krachtig, in actieve schrijfstijl en op niveau 2F geschreven.
- De beoordelingsmix laat zien hoe de verschillende werkprocessen geëxamineerd worden.
- Alle exameninstrumenten kunnen zowel in de BPV, op school als in simulatie ingezet worden.
- Examenwerk gaat uit van een holistische beoordeling; kijken naar het geheel van de prestatie van de student in plaats van kijken naar de som der delen. Examenopdrachten zijn per kerntaak zo ontwikkeld zodat de onderliggende werkprocessen op elkaar afgestemd zijn.
- Om de voortgang en het leerproces te meten kan de ontwikkelingsgerichte praktijkmap ingezet worden.
- Om specifiek gedrag te meten worden Competentiescans beschikbaar gesteld.

Beroepsgerichte taalexamens

- Taal kan zowel apart als geïntegreerd geëxamineerd worden.
- Voor het examineren van taal kunt u de examenmix uit het Examenplan gebruiken. Hierbij vormen de indicatieve niveaus uit het kwalificatiedossier (verantwoordingsdocument) het uitgangspunt. Voor de ontwikkeling van taalexamens is een representatieve keuze gemaakt uit de werkprocessen.
- Taalexamens worden voor vijf deelvaardigheden aangeboden: lezen, luisteren, spreken, schrijven en gesprekken voeren en in vier talen: Engels, Duits, Frans en Spaans.
- De examens voor lezen en luisteren worden afgenomen via het digitale toetssysteem TeleToets en de examens voor spreken, schrijven en gesprekken voeren via de examenbank in pdf-versie.
- Indien u geen gebruik maakt van de taalexamens en taal geïntegreerd wil examineren heeft Examenwerk een apart beoordelingsformulier beschikbaar gesteld.

[1] *Aan dit servicedocument Examenplan kunnen geen rechten worden ontleend en zijn wijzigingen voorbehouden.*

Verantwoordingsdocument

Het verantwoordingsdocument is een overzicht waarin per kerntaak en werkproces staat hoe deze in de opdrachten geborgd zijn. Op deze manier kan de examencommissie zien of alle onderdelen op de juiste manier zijn geëxamineerd.
In het verantwoordingsdocument zijn per kerntaak alle beschikbare exameninstrumenten opgenomen met het bijbehorende versienummer. Ieder instrument wordt aangeduid met bijvoorbeeld 1v1, het betreft hier versie 1. Als op een instrument 2v1 staat aangegeven, betreft het versie 2.

Keuzedelen

Ook voor de keuzedelen die gekoppeld zijn aan een kwalificatiedossier levert Examenwerk exameninstrumenten. Na een eerste inventarisatie onder de deelnemende scholen wordt het servicedocument Examenplan uitgebreid voor welke keuzedelen examens ontwikkeld worden.

Kennistoetsen

In de kwalificerende examenopdrachten komt het onderdeel kennis voldoende aan bod. Examenwerk gaat ervan uit dat kennis een voorwaarde is om een beroepsgericht examen goed te kunnen maken. Op verzoek van gebruikers leveren we verschillende vormen van (theorie)toetsen. Alle beschikbare toetsitems voldoen aan gestelde kwaliteitseisen. Een school kan de keuze maken deze kennistoetsen ontwikkelingsgericht, voorwaardelijk of kwalificerend in te zetten.

Beoordelingsmix beroepsgerichte exameninstrumenten

Proeve B1-K1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of stelt fastserviceproducten samen			
Werkprocessen	**Observatie**	**Bewijs**	**Mondeling**
W1 Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor productie- en distributieproces			
W2 Voert productiewerkzaamheden uit			
W3 Houdt de productie-, distributie- en overige gastenruimtes schoon gedurende zijn dienst			
W4 Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit			
W5 Onderhoudt apparatuur en gereedschap			

Proeve B1-K2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
Werkprocessen	**Observatie**	**Bewijs**	**Mondeling**
W1 Verleent gastvrijheid			
W2 Verkoopt producten			
W3 Bedient en beheert de kassa			
W4 Distribueert bestellingen			
W5 Gaat om met normafwijkend gedrag			
W6 Vangt klachten van gasten op			

B1-K3 Beheert de voorraad			
Werkprocessen	**Observatie**	**Bewijs**	**Mondeling**
W1 Controleert de voorraad			
W2 Ontvangt en controleert producten en goederen			
W3 Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op			

Proeve P3-K1 Geeft leiding en voort beheerstaken uit			
Werkprocessen	**Observatie**	**Bewijs**	**Mondeling**
W1 Assisteert bij bedrijfsontwikkeling			
W2 Begroot financiën			
W3 Bewaakt budgetten			
W4 Voert dagadministratie uit			
W5 Plant voorraadniveaus			
W6 Plant en verdeelt werkzaamheden			
W7 Voert intern formele gesprekken			
W8 Stuurt medewerkers aan			
W9 Rapporteert aan de manager/ondernemer			
W10 Sluit het fastservicebedrijf af			

Examenmix beroepsgerichte taalexamens

B1-K1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of stelt fastserviceproducten samen		**Lezen**		**Luisteren**		**Spreken**		**Schrijven**		**Gesprekken**	
		EN	2e MVT	EN	2e MVT	EN	2e MVT	EN	2e MVT	EN	2e MVT
W1	Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor productie- en distributieproces										
W2	Voert productie werkzaamheden uit										
W3	Houdt de productie-, distributie- en overige gastenruimtes schoon gedurende zijn dienst										
W4	Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit										
W5	Onderhoudt apparatuur en gereedschap										
B1-K2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		**Lezen**		**Luisteren**		**Spreken**		**Schrijven**		**Gesprekken**	
		EN	2e MVT	EN	2e MVT	EN	2e MVT	EN	2e MVT	EN	2e MVT
W1	Verleent gastvrijheid										
W2	Verkoopt producten										
W3	Bedient en beheert kassa										
W4	Distribueert bestellingen										
W5	Gaat om met normafwijkend gedrag										
W6	Vangt klachten van gast op										

B1-K3 Beheert de voorraad		Lezen		Luisteren		Spreken		Schrijven		Gesprekken	
		EN	2e MVT	EN	2e MVT	EN	2e MVT	EN	2e MVT	EN	2e MVT
W1	Controleert de voorraad										
W2	Ontvangt en controleer producten en goederen										
W3	Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op										

P3-K1 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Lezen		Luisteren		Spreken		Schrijven		Gesprekken	
		EN	2e MVT	EN	2e MVT	EN	2e MVT	EN	2e MVT	EN	2e MVT
W1	Assisteert bij bedrijfsontwikkeling										
W2	Begroot financiën										
W3	Bewaakt budgetten										
W4	Voert dagadministratie uit										
W5	Plant voorraadniveaus										
W6	Plant en verdeelt werkzaamheden										
W7	Voert intern formele gesprekken										
W8	Stuurt medewerkers aan										
W9	Rapporteert aan de manager/ondernemer										
W10	Sluit het fastservicebedrijf af										

Verantwoordingsdocument

B1-K1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of stelt fastserviceproducten samen	
Werkprocessen	**Proeve**
W1 Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor productie- en distributieproces	Opdracht 1
W2 Voert productiewerkzaamheden uit	Opdracht 2
W3 Houdt de productie-, distributie- en overige gastenruimtes schoon gedurende zijn dienst	Opdracht 3
W4 Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit	Opdracht 4
W5 Onderhoudt apparatuur en gereedschap	Opdracht 5

B1-K2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten	
Werkprocessen	**Proeve**
W1 Verleent gastvrijheid	Opdracht 1, 2.1
W2 Verkoopt producten	Opdracht 1, 2.1
W3 Bedient en beheert de kassa	Opdracht 1, 2.2
W4 Distribueert bestellingen	Opdracht 1, 2.2
W5 Gaat om met normafwijkend gedrag	Opdracht 1, 4
W6 Vangt klachten van gasten op	Opdracht 1, 3

B1-K3 Beheert de voorraad	
Werkprocessen	**Proeve**
W1 Controleert de voorraad	Opdracht 1
W2 Ontvangt en controleert producten en goederen	Opdracht 2
W3 Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op	Opdracht 3

P3-K1 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten	
Werkprocessen	**Proeve**
W1 Assisteert bij bedrijfsontwikkeling	Opdracht 1
W2 Begroot financiën	Opdracht 2
W3 Bewaakt budgetten	Opdracht 4
W4 Voert dagadministratie uit	Opdracht 9
W5 Plant voorraadniveaus	Opdracht 5
W6 Plant en verdeelt werkzaamheden	Opdracht 3
W7 Voert intern formele gesprekken	Opdracht 6, 7
W8 Stuurt medewerkers aan	Opdracht 6
W9 Rapporteert aan de manager/ondernemer	Opdracht 10
W10 Sluit het fastservicebedrijf af	Opdracht 8

Kennisonderdelen

Voor de toetsing van kennis biedt Examenwerk verschillende vormen van kennistoetsen aan voor onderstaande kennisonderdelen.

B1-K1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of stelt fastserviceproducten samen
Basiskennis van de eigenschappen van materialen en kan deze toepassen
Basiskennis van de eigenschappen van schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen en kan deze toepassen
Basiskennis van de werking en gebruiksonderhoud van apparatuur, automaten en materialen
Basiskennis van kwaliteitsnormen
Basiskennis van milieuzorg
Basiskennis van opstartschema's van apparatuur en automaten
Basiskennis van relevante bedrijfsvoorschriften
Basiskennis van relevante veiligheidsvoorschriften
Basiskennis van relevante wettelijk richtlijnen
Basiskennis van warenkennis

B1-K2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten
Basiskennis van bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleid
Basiskennis van bedrijfshulpverlening
Basiskennis van betaalmiddelen en betalingswijzen
Basiskennis van betaalsystemen
Basiskennis van klachtenprocedure
Basiskennis van doelgroepen
Basiskennis van drankenkennis
Basiskennis van gastenquêtes
Basiskennis van het gastvrijheidsconcept
Basiskennis van kassasystemen
Basiskennis van kwaliteitsnormen
Basiskennis van relevante bedrijfsvoorschriften
Basiskennis van relevante veiligheidsvoorschriften
Basiskennis van verkoopinstructie

Basiskennis van verpakkingsnormen en materialen
Basiskennis van voedselveiligheid
Basiskennis van warenkennis

B1-K3 Beheert de voorraad
Basiskennis van FIFO
Basiskennis van grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring)
Basiskennis van opslagcondities
Basiskennis van relevante bedrijfsvoorschriften
Basiskennis van relevante veiligheidsvoorschriften
Basiskennis van relevante wettelijk richtlijnen
Basiskennis van standaard (voorraad)lijsten
Basiskennis van tansportmiddelen
Basiskennis van voorraadbeheer

P3-K1 Geeft leiding en voert beheerstaken uit
Brede kennis van conflicthantering
Brede kennis van employability
Brede kennis van functieprofielen
Brede kennis van het ziekteverzuimbeleid
Brede kennis van kenmerken van een operationeel plan
Brede kennis van kostensoorten
Brede kennis van marketinginstrumenten
Brede kennis van werving- en selectie-instrumenten
Kennis van dranken
Kennis van arbeidsovereenkomst van (lerende) medewerker
Kennis van het aannamebeleid van de organisatie
Kennis van het beëindigen van arbeidscontracten
Specialistische kennis van leveringsconditie
Kennis van waren
Specialistische kennis van leveranciers