

Het correctievoorschrift van een profielvak-cspe bestaat uit:

- per onderdeel dit document met het beoordelingsmodel;
- het document met algemene richtlijnen en aanwijzingen. Dit document vindt u op de examenpagina van dit profielvak-cspe op Examenblad.nl.

Inhoud beoordelingsmodel van dit onderdeel:

- 1 Beoordelingsmodel
 - 1.1 Beoordelingsschema
 - 1.2 Toelichting bij het beoordelingsschema

1 Beoordelingsmodel

Het beoordelingsmodel bestaat uit twee delen: het beoordelingsschema (paragraaf 1.1) en de toelichting bij het beoordelingsschema (paragraaf 1.2).

- In de toelichting bij het beoordelingsschema staan zo nodig de richtlijnen voor de beoordeling van schriftelijke en ICT-opdrachten.
- Bij een beoordelingsaspect waarbij de kandidaat aan meerdere criteria moet voldoen om scorepunten te kunnen krijgen, alleen de te behalen punten toekennen indien de kandidaat aan ALLE criteria heeft voldaan.
- De nummers van de opdrachten die direct tijdens de afname van het examen beoordeeld moeten worden, zijn onderstreept. De overige opdrachten kunnen na de afname beoordeeld worden.
- In het beoordelingsschema zijn vakjes opgenomen, waarin aangegeven kan worden of de kandidaat wel (vinkje ✓) of niet (streepje -) aan het criterium / de criteria heeft voldaan.
- De totaalscore van de minitoets noteert u achter het bijbehorende opdracht nummer in het beoordelingsschema voor iedere kandidaat.

1.1 Beoordelingsschema

opdrachtnr.	omschrijving beoordelingsaspect	max. score	kandidaatnummer				
			naam van de kandidaat				
C1	onderdeel C	15					
	minutoets maken						
C2	telefoongesprek beoordelen (zie 1.2)						
	vraag 1 juist beantwoord		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	vraag 2 juist beantwoord		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	vraag 3 juist beantwoord		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	vraag 4 juist beantwoord		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	vraag 5 juist beantwoord		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten volledig juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	4					
		-1					
	transport						

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer							
	transport									
C3a	mise-en-place maken in het restaurant									
	linnen met de juiste techniek op de juiste wijze op tafel gelegd (molton en tafellaken)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de servetten correct en identiek gevouwen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	couverts juist gekozen en goed gepoleerd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	couverts zijn in de juiste volgorde geplaatst en symmetrisch ingedekt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	pakt borden, bestek en glazen steeds op de correcte en hygiënische manier vast en gebruikt plateau en/of transportbord op de juiste momenten		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	tafel juist voorbereid: stoelen staan goed, alle vaste attributen schoon en aanwezig en in de juiste volgorde op tafel		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	werkt steeds in een logische volgorde		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten volledig juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	2								
	transport									

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer						
	transport								
C3b	op de gueridon liggen de volgende materialen voorbereid:								
	1x botermesje / boterspatel		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2x cocktaillepel (voor olie/tapenade)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1x uitserveerbestek (voor brood)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2x sauslouche (voor de dressing en tartaarsaus)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1x opscheperbestek (voor de aardappel)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	2							
	transport								
		-1							

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	transport						
	gasten ontvangen en menu serveren						
C4a	gastvrije houding, communicatie, bestelling opnemen en bedrijfscultuur						
	betreedt de examenruimte in schone en complete vakkleiding		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	voert tijdens de lunch/het diner gesprekken met de gasten op een gepaste en natuurlijke manier		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	geeft aandacht aan en vraagt aandacht van de gasten op geschikte momenten en op de juiste wijze		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	communiqueert verstaanbaar (voldoende luid), beleefd en maakt oogcontact met iedereen aan tafel		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	heeft een gepaste houding: service-gericht, enthousiast en positief		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	anticipeert en handelt pro-actief		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	laat de werkplek netjes achter		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de kandidaat voldoet uitstekend aan de eisen	4					
	de kandidaat voldoet goed aan de eisen	2					
	de kandidaat voldoet voldoende aan de eisen	1					
	de kandidaat voldoet onvoldoende aan de eisen, moet nog veel verbeteren en leren	0					
	<i>opmerking</i> <i>de score van 3 punten mag niet gegeven worden</i>						
	transport						

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	transport						
C4b	gerechten serveren						
	zet voor het brood eerst tijjes tapenade, roomboter en olijfolie in met het juiste bestek		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	serveert brood uit in juiste volgorde en vanaf links		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	serveert de pestodressing juist uit met behulp van de gueridon		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	zet de borden van het voorgerecht vanaf rechts in, in de juiste serveervolgorde		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	zet de borden van het hoofdgerecht vanaf rechts in, in de juiste serveervolgorde		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	zet de geroosterde aardappel in op het midden van de tafel voorzien van opschepbestek		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	zet de tartaarsaus in op het midden van de tafel		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de tafel is netjes afgeruimd voordat de lekkernijen met koffie geserveerd worden		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	serveert de lekkernijen van het nagerecht op correcte wijze; serveerwijze keuze van de school		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	debarrasseert vanaf rechts, behalve de side-plate(s) vanaf links		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten volledig juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	3					
	transport						

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer						
	transport								
C4c	dranken serveren								
	serveert dranken op correcte wijze in de juiste volgorde en vanaf rechts		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	zorgt er tijdens het diner altijd voor dat de dranken in orde zijn		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	serveert en debarrasseert alle dranken met plateau		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	zorgt ervoor dat vóór het serveren van koffie en thee alle lege glazen gedebarrasseerd zijn		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	werkt hygiënisch bij het serveren van dranken		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten volledig juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	3							
	zelfstandig werken								
	de kandidaat werkt geheel zelfstandig bij het ontvangen van de gasten en het serveren van de gerechten en dranken; maakt geen kritische fouten en daarom is bijsturing nooit nodig; stelt zelf geen hulpvraag <i>per hulpvraag of bijsturing</i>	3							
	totaal onderdeel C	36							

1.2 Toelichting bij het beoordelingschema

Opdracht C2

beoordelen telefoongesprek

vraag 1

De gastvrouw neemt de telefoon op een gastvrije manier op.

Geef één voorbeeld waaruit dat blijkt.

voorbeelden van juiste antwoorden:

- De gastvrouw stelt zich voor en vraagt hoe ze de gast kan helpen.
- De gastvrouw spreekt de gast met u aan.
- De gastvrouw spreekt op een vriendelijke toon.

vraag 2

De gastvrouw berekent een nieuwe prijs.

Is haar berekening juist? Controleer haar berekening aan de hand van de offerte. Schrijf je berekening op.

antwoord:

De berekening is niet juist:

De berekening voor de koffie en het borrel-en-bites-arrangement klopt wel, maar het totaalbedrag is verkeerd uitgerekend: € 185,50 + € 907,50 = € 1343,00.

vraag 3

Tijdens een telefoongesprek moet je professioneel handelen.

Geef één voorbeeld waaruit blijkt dat de gastvrouw dit goed gedaan heeft en geef één voorbeeld waaruit blijkt dat ze dit minder goed gedaan heeft.

voorbeelden van juiste antwoorden:

Wel professioneel: de gastvrouw overlegt netjes over de wensen van de gast

Niet professioneel: de gastvrouw zorgt voor verwarring met een verkeerde berekening

vraag 4

De gastvrouw biedt de gast aan het eind van het gesprek nog iets extra's aan tegen een kleine meerprijs.

Hoe noemen we dit in de horeca?

antwoord:

Upselling of bijverkoop

vraag 5

Geef de gastvrouw één advies over wat ze de volgende keer beter kan doen tijdens het voeren van een telefoongesprek.

voorbeelden van juiste antwoorden:

- De volgende keer is het slim om voor de beslissing over upselling ook nog een deadline af te spreken.
- De volgende keer kun je vragen of alles zo voor de gast duidelijk is of dat ze nog verdere vragen heeft.

opmerking

Indien de kandidaat een ander antwoord geeft dan aangegeven en dit is aantoonbaar vakinhoudelijk juist, dan rekent u dit goed.