



- er kostenbewust gewerkt wordt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn,
- er integer gehandeld wordt,
- de gasten op een gastvriendelijke manier ontvangen worden,
- de gasten snel en correct bediend worden.

De volgende situaties komen voor in een authentieke of gesimuleerde setting:

- Het noteren van minimum 3 reservaties, waarbij de EVC-kandidaat:
  - o de reservaties mondeling, telefonisch of online registreert,
  - o de gegevens noteert,
  - o de reservatie aan de verantwoordelijke communiceert.
  
- Het uitvoeren van de voorbereidende werkzaamheden in de zaal, waarbij de EVC-kandidaat:
  - o de zaal en de office opstelt,
  - o de tafels klaar maakt voor de dienst,
  - o het terras klaar maakt voor de dienst.
  
- Het onthalen en bedienen van minimum 6 gasten, waaronder minimum 1 anderstalige gast, waarbij de EVC-kandidaat:
  - o de gasten verwelkomt,
  - o een tafel toewijst aan de gasten en hen begeleidt naar hun tafel,
  - o de kaart aanbiedt,
  - o de gasten adviseert bij hun keuze van gerechten en dranken,
  - o de bestellingen opneemt,
  - o gerechten en dranken opdient in de zaal of op het terras,
  - o gerechten en dranken afwerkt,
  - o de betaling van de consumptie voorbereidt en int.
  
- Het bereiden van
  - minimum 1 eenvoudige koude drank (1 bier),
  - minimum 2 complexe koude dranken (1 cocktail of mocktail, 1 wijn),
  - minimum 1 eenvoudige warme drank (1 koffie of thee) en
  - minimum 2 complexe warme dranken (1 koffievaryatie met melk, 1 koffievaryatie met alcohol),
 waarbij de EVC-kandidaat:
  - o barmateriaal (koffiemachine, tapkraan...) gebruikt,
  - o de mise-en-place doet voor de dranken en toebehoren,
  - o de voorgeschreven hoeveelheid drank in een glas tapt of schenkt volgens de richtlijnen,
  - o de voorraad dranken en producten aanvult,
  - o de wijn ontkurkt en decanteert,
  - o de drankbereiding decoreert en serveert volgens recept en de richtlijnen van het huis.
  
- Het hygiënisch houden van het restaurant en het terras waarbij de EVC-kandidaat:
  - o de tafels afruimt,
  - o het restaurant en het terras schoonmaakt na de dienst,
  - o de mise-en-place doet voor de volgende dienst,
  - o glazen en couverts reinigt,

- het vaatwerk opbergt.
- Het bedienen en controleren van de kassa waarbij de EVC-kandidaat:
  - de kassa controleert bij het begin van de werkdag,
  - de verkoop registreert,
  - de kassa natelt bij de sluiting.
- Het aansturen van het bedienend personeel, waarbij de EVC-kandidaat:
  - kan aangeven hoe de werkplanning voor het eigen team opgesteld en bijgestuurd wordt,
  - kan toelichten hoe toegezien wordt op de uitvoering van de opdrachten en ingegrepen wordt bij verkeerd werk of gedrag van medewerkers,
  - kan aangeven hoe medewerkers de richtlijnen van het bedrijf worden aangeleerd,
  - kan toelichten hoe er gezorgd wordt voor de begeleiding van nieuwe medewerkers.
- Het omgaan met een klacht van een gast (koud geworden drank of gerecht, gerecht is niet lekker, foutieve bestelling,...) waarbij de EVC-kandidaat:
  - gastvriendelijk blijft,
  - voor een haalbare oplossing zorgt,
  - de klacht aan een verantwoordelijke meldt.
- Het omgaan met een probleem bij de bereiding van een drank of gerecht (foutieve levering uit de keuken, voorraadtekort, fout van een collega,...) waarbij de EVC-kandidaat:
  - gepast reageert (hulp bieden, afstand houden, relativeren...),
  - informatie uitwisselt met collega's,
  - efficiënt samenwerkt met collega's.

*De volgende rubrieken zijn richtinggevend. Er kan gemotiveerd afgeweken worden van onderstaande rubrieken.*

### **3.2 Meest aangewezen methode(s)**

Het assessment bestaat uit de combinatie van:

- Directe observatie in een beroepsrelevante context in een authentieke of gesimuleerde setting, aangevuld met praktijkgerichte bevraging,
- Criteriumgericht interview.

### **3.3 Relevante infrastructuur en materiaal**

- Een ruimte die alle mogelijkheden biedt om de competenties van de beroepskwalificatie te beoordelen (o.a. zaal, barmateriaal zoals koffiemachine en tapkraan...).
- Alle benodigde producten, materieel om de opdracht uit te voeren zijn voorhanden (o.a. dranken, gerechten, glazen, couverts, kassa...).
- Alle benodigde beschermingsmiddelen om de opdracht uit te voeren, zijn voorhanden.
- Van alle aanwezige machines is een handleiding of technische fiche en de veiligheidsinstructiekaart beschikbaar.

### **3.4 Indicatie van minimale en maximale tijdsduur**

De duurtijd van de proeven bedraagt minimaal 4 uur en maximaal 6 uur.

### **3.5 Beoordelaars per kandidaat**

Er kunnen maximaal 2 personen tegelijk per beoordelaar worden beoordeeld.

## **4. Kwaliteitsbepalingen**

- De assessmentmethode en het bijhorend assessmentinstrument is geschikt voor het beoordelen van competenties uit de beroepskwalificatie.
- De EVC-kandidaat krijgt, voorafgaand aan het assessment, alle nodige informatie (verloop van het assessment, tijdsduur van het assessment,...) om het assessment goed te kunnen aanvangen.
- Het moet voor de beoordelaar duidelijk zijn wat het verloop van het assessment is, welke rol de beoordelaar heeft en welke positie ingenomen wordt (deontologische afspraken,...). Er wordt aangegeven wanneer de beoordelaar moet ingrijpen (bv. indien er groot gevaar ontstaat voor de veiligheid van de kandidaat of mogelijks zware beschadiging van de machines/materiaal/mensen, wordt de proef voortijdig stopgezet en is het resultaat negatief).
- Elke competentie wordt afdoende getoetst (meermaals, methodenmix,...). Het assessmentinstrument beoogt een kwaliteitsvol (authentiek, valide, betrouwbaar, transparant, eerlijk en bruikbaar) assessment.
- Het assessment (procedure, methode, criteria) verloopt voor alle kandidaten op een gelijkaardige manier. We denken bijvoorbeeld aan opzet, moeilijkheidsgraad,...
- Binnen het assessment kunnen meerdere beoordelingsmethodieken gehanteerd worden. Elke beoordelingsmethodiek moet nauwkeurig beschreven worden en minstens de 4 onderstaande rubrieken omvatten:
  - o Items waarop de kandidaat beoordeeld wordt volgens de beroepskwalificatie (kennis, uitvoering, afwerking, werkhouding, ...)
  - o Wijze van beoordeling die een eenduidige beoordeling mogelijk maakt (bv. Puntenschaal)
  - o Criteria (handelingen die observeerbaar moeten gesteld worden, welke elementen in het antwoord zeker aanwezig moeten zijn,...) en te behalen score per criterium in een verbeter sleutel
  - o Een vooraf bepaalde norm/maatstaf (cesuur) die de beoordelaar gebruikt om te oordelen of een kandidaat al dan niet geslaagd is.
- Er is een eenduidige neerslag beschikbaar voor de beoordelaars met scoringsrubrieken en criteria.
- Het assessment kan in delen verlopen die in de tijd al dan niet aaneengesloten zijn. Het assessment start als de kandidaat de eerste opdracht ontvangt en stopt als de kandidaat de laatste proef volledig heeft afgelegd en de kandidaat op de hoogte is van het eindresultaat. De periode waarbinnen het assessment moet afgerond zijn, bedraagt 2 maanden (inclusief vakantieperiodes).

## **5. Resultaat van de beoordeling**

De kandidaat krijgt na het succesvol doorlopen van het assessment

- een bewijs van beroepskwalificatie 'Kelner' niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 4 van het Europese kwalificatiekader
  - o wordt uitgereikt na het slagen voor het geheel van de competenties zoals in de beroepskwalificatie is opgenomen.
- een bewijs van competenties
  - o wordt uitgereikt na het slagen voor minstens één competentie zoals in de beroepskwalificatie is opgenomen.