

Profiel van kwalificatiedossier:

Bediening

Crebonr. 23081

» Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw (Crebonr. 25171)

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Horeca en bakkerij (Crebonr. 79120)

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Gevalideerd door: Sectorkamer Voedsel, groen en gastvrijheid
Op: 14-01-2016

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	7
1. Beroepsspecifieke onderdelen	7
B1-K1: Werkt in de bediening	7
B1-K1-W1: Voert voorbereidende werkzaamheden uit	8
B1-K1-W2: Neemt reserveringen aan	9
B1-K1-W3: Ontvangt gasten	9
B1-K1-W4: Adviseert gasten en neemt de bestelling op	10
B1-K1-W5: Maakt dranken serveergereed	10
B1-K1-W6: Serveert de bestelling en ruimt af	11
B1-K1-W7: Creëert en onderhoudt de sfeer	12
B1-K1-W8: Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid	12
B1-K1-W9: Voert afrondende werkzaamheden uit	13
B1-K1-W10: Werkt met de kassa	13
B1-K2: Bewaakt de voorraad	14
B1-K2-W1: Controleert de voorraad	14
B1-K2-W2: Ontvangt en controleert de bestelling	15
B1-K2-W3: Pakt de bestelling uit en slaat deze op	15
2. Generieke onderdelen	16
Profieldeel	17
P2: Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw	17
P2-K1: Bestelt en beheert de voorraad	17
P2-K1-W1: Bestelt de voorraad	17
P2-K1-W2: Reclameert foute levering bij de leverancier	18
P2-K1-W3: Beheert de opslag van de voorraad	18
P2-K2: Doet voorstellen voor de samenstelling van de menu- en drankenkaart	19
P2-K2-W1: Verzamelt informatie	19
P2-K2-W2: Doet voorstellen voor de menukaart	19
P2-K3: Geeft leiding en voert beheerstaken uit	21
P2-K3-W1: Bewaakt het sociaal-hygiënisch beleid	21
P2-K3-W2: Instrueert en begeleidt lerende medewerkers	22
P2-K3-W3: Voert informele en ondersteunt bij formele gesprekken met lerende medewerkers	22

Leeswijzer

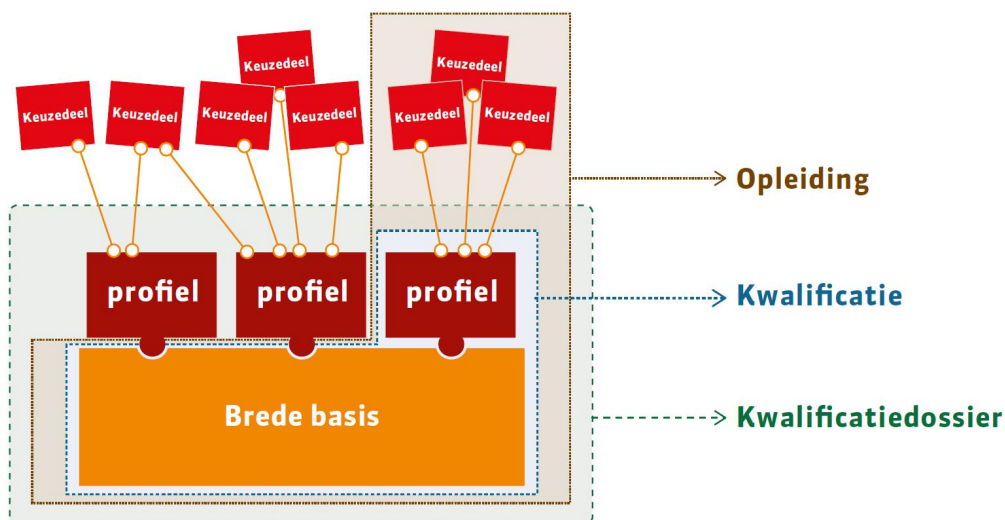
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
 - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw	3	Nee	vakopleiding

B1-K1 Werkt in de bediening	B1-K1-W1	Voert voorbereidende werkzaamheden uit
	B1-K1-W2	Neemt reserveringen aan
	B1-K1-W3	Ontvangt gasten
	B1-K1-W4	Adviseert gasten en neemt de bestelling op
	B1-K1-W5	Maakt dranken serveergereed
	B1-K1-W6	Serveert de bestelling en ruimt af
	B1-K1-W7	Creëert en onderhoudt de sfeer
	B1-K1-W8	Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid
	B1-K1-W9	Voert afrondende werkzaamheden uit
	B1-K1-W10	Werkt met de kassa

B1-K2 Bewaakt de voorraad	B1-K2-W1	Controleert de voorraad
	B1-K2-W2	Ontvangt en controleert de bestelling
	B1-K2-W3	Pakt de bestelling uit en slaat deze op

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1	Gastheer/-vrouw
Geen extra kerntaken en werkprocessen	

P2 Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw			
P2-K1	Bestelt en beheert de voorraad	P2-K1-W1	Bestelt de voorraad
		P2-K1-W2	Reclameert foute levering bij de leverancier
		P2-K1-W3	Beheert de opslag van de voorraad
P2-K2	Doet voorstellen voor de samenstelling van de menu- en drankenkaart	P2-K2-W1	Verzamelt informatie
		P2-K2-W2	Doet voorstellen voor de menukaart
P2-K3	Geeft leiding en voert beheerstaken uit	P2-K3-W1	Bewaakt het sociaal-hygiënisch beleid
		P2-K3-W2	Instrueert en begeleidt lerende medewerkers
		P2-K3-W3	Voert informele en ondersteunt bij formele gesprekken met lerende medewerkers

P3 Gastronom/sommelier			
P3-K1	Bestelt en beheert de voorraad	P3-K1-W1	Vraagt offertes op en selecteert leveranciers
		P3-K1-W2	Bestelt de voorraad
		P3-K1-W3	Reclameert foute levering bij de leverancier
		P3-K1-W4	Beheert de opslag van de voorraad
P3-K2	Doet voorstellen voor de samenstelling van de menu- en drankenkaart	P3-K2-W1	Verzamelt informatie
		P3-K2-W2	Doet voorstellen voor de menukaart
		P3-K2-W3	Selecteert dranken
		P3-K2-W4	Leverd een bijdrage aan de ontwikkeling van het gastvrijheidsconcept en bewaakt deze
		P3-K2-W5	Signaleert en beoordeelt trends en ontwikkelingen
P3-K3	Geeft leiding en voert beheerstaken uit	P3-K3-W1	Bewaakt het sociaal-hygiënisch beleid
		P3-K3-W2	Plant en verdeelt de werkzaamheden
		P3-K3-W3	Stuurt medewerkers aan
		P3-K3-W4	Voert intern formele gesprekken

P4 Leidinggevende bediening			
P4-K1	Bestelt en beheert de voorraad	P4-K1-W1	Vraagt offertes op en selecteert leveranciers
		P4-K1-W2	Bestelt de voorraad
		P4-K1-W3	Reclameert foute levering bij de leverancier
		P4-K1-W4	Beheert de opslag van de voorraad
P4-K2	Doet voorstellen voor de samenstelling van de menu- en drankenkaart	P4-K2-W1	Verzamelt informatie
		P4-K2-W2	Stelt de menukaart op
		P4-K2-W3	Selecteert dranken
		P4-K2-W4	Leverd een bijdrage aan de ontwikkeling van het gastvrijheidsconcept en bewaakt deze
		P4-K2-W5	Signaleert en beoordeelt trends en ontwikkelingen
P4-K3	Geeft leiding en voert beheerstaken uit	P4-K3-W1	Bewaakt het sociaal hygiënisch beleid
		P4-K3-W2	Maakt een operationeel plan
		P4-K3-W3	Plant en verdeelt de werkzaamheden
		P4-K3-W4	Begroot financiën
		P4-K3-W5	Bewaakt financiën
		P4-K3-W6	Stuurt medewerkers aan
		P4-K3-W7	Voert intern formele gesprekken

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
Context
Als medewerker in de bediening werk je na je opleiding voornamelijk in horecabedrijven, zoals hotels, (weg)restaurants, eetcafés, cateringbedrijven en vergader-/congrescentra. In deze bedrijven staat de dienstverlening centraal. Hiermee wordt bedoeld dat werkzaamheden, producten en diensten primair afgestemd worden op de wensen en verwachtingen van de gast, voor zover deze binnen de formule van het bedrijf past. Daarnaast wordt de bedrijfsvoering van gastvrijheidsbedrijven gekenmerkt door het voorkomen van een veelheid van onvoorspelbaarheden en een grote variatie aan opdrachten en specifieke wensen en behoeften van gasten. De medewerker in de bediening werkt in een context met internationale gasten.
Typerende beroepshouding
De medewerker in de bediening verkoopt gastvrijheid in de gastvrijheidssector. Hij is gericht op het verlenen van service en dienstbetoon passend binnen de formule van het bedrijf. Het omgaan met gasten en het aansluiten bij de wensen, behoeften en beleving van de gast staat hierbij centraal. Er moet rekening gehouden worden met een grote variatie van bestelmogelijkheden, maar ook met de onvoorspelbaarheid van behoeften en wensen van de gast. Het kenmerkende van het beroep is de mate van dienstverlening. De medewerker bediening heeft echter ook een commerciële instelling en is zich bewust van de relatie tussen kosten en baten. Hij creëert en bewaakt de sfeer vanuit het gastvrijheidsconcept en sociaal-hygiënisch beleid en op basis hiervan benadert hij de gast. De medewerker in de bediening heeft aantoonbare bereidheid om zich extra in te zetten en extra krachtinspanning te tonen bij werkdruk als gevolg van pieken in het werkaanbod.
Resultaat van de beroepengroep
Gasten hebben tevreden het horecabedrijf verlaten.

B1-K1: Werkt in de bediening
Complexiteit
De medewerker in de bediening werkt over het algemeen volgens de standaardwerkwijze en bedrijfsformule, maar moet hierbij wel rekening houden met de wensen en verwachtingen van gasten. Deze wensen en verwachtingen zijn echter onvoorspelbaar en divers. Daarnaast is er een grote variatie aan bestelmogelijkheden. Ook de interactie tussen de medewerker in de bediening en de medewerker in de keuken, de gast en/of tussen gasten onderling is divers, onvoorspelbaar en specifiek. Bovendien stelt het voeren van verkoopgesprekken eisen aan de medewerker in de bediening. Daar komt bij dat de medewerker in de bediening tijdens de uitvoering van deze taak met (onverwachte) momenten van topdruk te maken kan krijgen. De medewerker in de bediening beschikt over algemene basiskennis en basisvaardigheden voor het werken in de bediening. Ook maakt de communicatie met internationale gasten zijn werk complex.
Voor Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geldt aanvullend: De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw heeft een belangrijke taak in het veilig stellen van gastvrijheid en dient ongewenst of normafwijkend gedrag te signaleren. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw voert zijn werkzaamheden uit door standaardprocedures toe te passen en/of te combineren. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw beschikt over kennis en vaardigheden voor het serveren van dranken, wijnen en gerechten.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid
De medewerker in de bediening vervult een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen werk. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende, die de eindverantwoordelijkheid draagt voor de processen en de resultaten van het horecabedrijf. Daarnaast heeft de medewerker in de bediening de verantwoordelijkheid om normafwijkend gedrag te signaleren op basis van het gastvrijheidsconcept, sociaal-hygiënisch beleid en de huisregels.
Voor Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geldt aanvullend:

B1-K1: Werkt in de bediening

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw kan zijn werkzaamheden zelfstandig uitvoeren. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en heeft daarbij een collectieve verantwoordelijkheid ten opzichte van de totale bediening. Hij legt wel verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van de werkwijze rondom bedrijfshulpverlening
- heeft kennis van diverse horecabedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen
- heeft kennis van eigenschappen en toepassingen van schoonmaakmiddelen en –materialen
- heeft kennis van het sociaal hygiënisch beleid en bijbehorende procedures
- kan de werking en effecten van verslavingen beschrijven
- kan debarasseertechnieken toepassen
- kan draag- en serveermethoden toepassen
- kan gesprekstechnieken in adviesgesprekken toepassen
- kan het gastvrijheidsconcept toepassen
- kan inlevingsvermogen toepassen
- kan kassasystemen, betaalautomaten en de daarbij behorende ICT hulpmiddelen bedienen
- kan opdektechnieken toepassen
- kan poleertechnieken toepassen
- kan regels voor etiquette toepassen
- kan relevante wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften voor het werken in de bediening en met voedingsmiddelen toepassen
- kan sociale vaardigheden toepassen
- kan strategieën om normafwijkend gedrag te voorkomen toepassen
- kan verkooptechnieken in adviesgesprekken toepassen
- kan zijn kennis over dieetleer en menuopbouw in zijn adviezen aan gasten toepassen
- kan zijn kennis over eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring van dranken, wijnen en voedingsproducten toepassen
- kan zijn kennis over werking van betaalmiddelen en betaalwijzen toepassen

Voor Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geldt aanvullend:

- heeft kennis van de werkwijze rondom bedrijfshulpverlening
- heeft kennis van diverse horecabedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen
- heeft kennis van eigenschappen en toepassingen van schoonmaakmiddelen en –materialen
- heeft kennis van het sociaal hygiënisch beleid en bijbehorende procedures
- kan gasten begroeten en naar een collega verwijzen in een 2e moderne vreemde taal
- kan huisregels en het handhavingsbeleid van het bedrijf toepassen
- kan in contact met gasten eenvoudige gesprekken voeren in het Engels
- kan korte, vooraf geëefde informatie over het menu-aanbod in het Engels aan gasten presenteren
- kan passende drank-spijscombinaties samenstellen
- kan verschillende tafelsettings toepassen
- kan zijn kennis over dieetleer en menuopbouw in zijn adviezen aan gasten toepassen
- kan zijn kennis over eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring van dranken, wijnen en voedingsproducten toepassen
- kan zijn kennis over werking van betaalmiddelen en betaalwijzen toepassen

B1-K1-W1: Voert voorbereidende werkzaamheden uit

Omschrijving

De medewerker in de bediening voert voorbereidende werkzaamheden uit. Hij stemt deze werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij voert mastiek- en mise-en-place werkzaamheden uit, zoals het controleren en aanvullen van de werkvoorraad uit het magazijn, het klaarleggen en bewerken van materialen en producten, het klaarzetten van de gastenruimte en het opstarten van de kassa.

Voor Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geldt aanvullend:

N.v.t.

B1-K1-W1: Voert voorbereidende werkzaamheden uit

Resultaat

Mastiek en mise-en-place werkzaamheden zijn uitgevoerd.

Voor Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geldt aanvullend:

N.v.t.

Gedrag

Stemt tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig.

Maakt vlot en accuraat mastiek en mise-en-place en hanteert daarbij de van toepassing zijnde vakkennis en technieken.

Kiest bij het maken van mise-en-place werkzaamheden de benodigde middelen voor het behandelen van diverse producten, kent de werking ervan, onderhoudt middelen en gaat er efficiënt en bewust mee om.

Neemt bij het uitvoeren van mastiek en mise-en-place werkzaamheden de voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen in acht.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

Voor Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geldt aanvullend:

Stemt de verschillende werkzaamheden goed op elkaar af en bewaakt de voortgang van het proces.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren

B1-K1-W2: Neemt reserveringen aan

Omschrijving

De medewerker in de bediening neemt reserveringen aan. Hij informeert naar (speciale) wensen en verwerkt reserveringen in het systeem. Hij brengt de keuken op de hoogte van aangenomen reserveringen en eventuele bijzonderheden.

Resultaat

Reserveringen zijn verwerkt en de keuken is geïnformeerd over reserveringen en eventuele bijzonderheden.

Gedrag

Stemt met de keuken reserveringen en eventuele bijzonderheden en/of (speciale) wensen af.

Houdt bij het aannemen van de reservering rekening met de mogelijkheden van het bedrijf, tafelbezetting, tijd, personeelsplanning en het aantal zitplaatsen.

Houdt zich aan voorgeschreven procedures en de bedrijfsformule bij het verwerken van de reservering.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W3: Ontvangt gasten

Omschrijving

De medewerker in de bediening ontvangt gasten en staat ze vriendelijk te woord. Hij placeert gasten volgens de tafelindeling en/of in overleg met zijn collega's. Hij vraagt aan de gasten of ze een aperitief wensen en biedt de gast de menukaart en/of drankenkaart aan.

Resultaat

Gasten zijn vriendelijk ontvangen en geplaatst.

B1-K1-W3: Ontvangt gasten

Gedrag

Overlegt met collega's waar de gasten geplaatst kunnen worden en/of informeert collega's tijdig over gasten die geplaatst zijn.

Geef de gast in het contact de nodige aandacht, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt.

Werkt volgens de bedrijfsrichtlijnen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W4: Adviseert gasten en neemt de bestelling op

Omschrijving

De medewerker in de bediening geeft informatie en/of advies aan de gast over diverse dranken en gerechten, gerechtenopbouw en de bereiding ervan. Hij wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten. Hij bespreekt mogelijkheden van (speciale) wensen van gasten met de leidinggevende en/of het keukenpersoneel. Hij neemt de bestelling(en) van de gast op.

Voor Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geldt aanvullend:

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geeft een onderbouwd advies over wijn- en spijscombinaties aan de gast. Hij doet een commercieel aantrekkelijk voorstel.

Resultaat

Gasten zijn passend geadviseerd over de diverse dranken, wijnen en gerechten. Bestellingen zijn opgenomen.

Voor Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geldt aanvullend:

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw heeft op basis van de wensen en behoeften van gasten een commercieel aantrekkelijk aanbod gedaan.

Gedrag

Inventariseert wensen van de gast in relatie tot mogelijkheden en sluit in het advies voor de keuze van dranken, wijnen en/of gerechten aan op wensen van de gast.

Raadpleegt bij bijzondere wensen van gasten en/of opdrachtgevers tijdig de leidinggevende en/of het keukenpersoneel en overlegt over de mogelijkheden.

Geef een begrijpelijke en correcte toelichting of een advies over dranken, producten en gerechten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt.

Noteert bestellingen en eventuele wensen van de gast nauwkeurig en volledig op basis van voorgeschreven procedures.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

Voor Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geldt aanvullend:

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw wijst gasten, naar aanleiding van hun wensen en behoeften op de specialiteiten van de dag en de mogelijkheid om extra gerechten en/of dranken te bestellen.

De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen

B1-K1-W5: Maakt dranken serveergereed

Omschrijving

De medewerker in de bediening maakt dranken serveergereed. Hij selecteert hiervoor de benodigde servies, dranken of ingrediënten. Hij schenkt, mixt en/of tapt dranken. Hij werkt, indien nodig, samen met collega's of leidinggevende en stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's af.

B1-K1-W5: Maakt dranken serveergereed

Resultaat

Dranken zijn serveergereed.

Gedrag

Overlegt tijdig en regelmatig met collega's over uit te voeren werkzaamheden om dranken serveergereed te kunnen maken.

Kiest benodigde materialen en middelen bij het gereedmaken van diverse dranken, gebruikt middelen op effectieve wijze en gaat (kosten)bewust om met materialen en middelen.

Werkt ordelijk en systematisch bij het gereedmaken van dranken.

Werkt bij het bereiden van dranken conform bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W6: Serveert de bestelling en ruimt af

Omschrijving

De medewerker in de bediening serveert de bestelling aan de gast. Hij werkt hierbij, indien nodig, samen met collega's en/of leidinggevende en stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's en/of leidinggevende af. Hij verricht serveerhandelingen aan tafel. Hij geeft een toelichting over de geserveerde dranken en gerechten. Na het gebruik van de bestelling ruimt hij de tafel op en maakt deze schoon.

Voor Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geldt aanvullend:

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw verricht, indien nodig, bereidingen aan tafel.

Resultaat

De bestelling is (uit)geserveerd aan tafel. Na gebruik van de bestelling is de tafel afgeruimd en schoongemaakt.

Voor Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geldt aanvullend:

N.v.t.

Gedrag

Stemt tijdig en regelmatig af met collega's en helpt hen zo nodig.

Stemt zijn communicatiestijl af op de gast bij het geven van een toelichting over geserveerde dranken en gerechten.

Werkt ordelijk, systematisch en in het tempo dat nodig is, hanteert draag- en serveermethoden accuraat waarbij hij een goede oog-handcoördinatie toont.

Serveert de bestelling, ruimt de tafel af en maakt deze schoon volgens relevante regelgeving en conform de bedrijfsformule.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

Voor Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geldt aanvullend:

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw gebruikt de benodigde materialen en middelen voor het transporteren, het verrichten van serveerhandelingen en, indien nodig, bereidingen aan tafel. Hij doet dit op effectieve wijze en gaat bewust om met materialen en middelen.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten

B1-K1-W7: Creëert en onderhoudt de sfeer

Omschrijving

De medewerker in de bediening creëert naar aanleiding van de bedrijfsformule van het bedrijf een passende sfeer in het bedrijf. Hij reageert en/of anticipeert op signalen van de gast. Hij veraangenaamt het verblijf van gasten. De medewerker in de bediening onderhoudt de sfeer door normafwijkend gedrag van gasten te signaleren en met collega's of de leidinggevende te bespreken. Hij houdt het alcoholgebruik van gasten in de gaten. Ook houdt hij in de gaten of er drugs gebruikt worden. Hij let daarbij op het gedrag van gasten.

Resultaat

Er heerst een aangename en passende sfeer in het bedrijf die is afgestemd op de bedrijfsformule.

Gedrag

Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten.

Optimaliseert de sfeer in het contact met gasten, straalt enthousiasme uit en weet dit op de gast over te brengen.

Richt zich op specifieke wensen en behoeften van gasten en neemt wensen van gasten tot uitgangspunt van het eigen handelen. Checkt regelmatig of gasten tevreden zijn, geeft prioriteit aan signalen, zorgen en problemen van gasten en neemt deze serieus.

Handelt bij normafwijkend gedrag van gasten conform de bedrijfsformule, het gastvrijheidsconcept, huisregels en het sociaal-hygiënisch beleid.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W8: Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid

Omschrijving

De medewerker in de bediening rekent de bestelling af met gasten. Hij maakt de rekening op, controleert deze en handelt deze af. Hij verwerkt betalingen met verschillende betalingswijzen in de kassa. Hij neemt afscheid van gasten. Hij controleert bij het afscheid de tevredenheid van gasten. Hij let daarbij op de non verbale signalen. Zodra hij signalen en opmerkingen van ontevredenheid opvangt onderneemt hij direct actie of schakelt de verantwoordelijke in.

Resultaat

Bestellingen zijn afgerekend en de gasten nemen tevreden afscheid.

Gedrag

Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten.

Maakt effectief gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten en gebruikt deze bij het maken van de rekening en het afrekenen van bestellingen.

Stelt conform bedrijfsrichtlijnen de rekening op en neemt bij het afrekenen van bestellingen de veiligheidseisen en bedrijfsvoorschriften in acht.

Treedt bij het afhandelen van klachten op conform de bevoegdheden die hij hierin heeft.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W9: Voert afrondende werkzaamheden uit

Omschrijving

De medewerker in de bediening ruimt de werkruimtes op en maakt deze schoon. Hij stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij reinigt en desinfecteert apparatuur, gereedschap en materiaal en ruimt deze op. Hij verzamelt afval en voert dit af. Hij vult controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in.

Resultaat

De werkruimte, apparatuur, gereedschap en materialen zijn opgeruimd en schoongemaakt.

Gedrag

Stemt zijn werkzaamheden tijdig en regelmatig af met collega's en/of leidinggevende.

Maakt een keuze uit beschikbare materialen en middelen en gebruikt deze op effectieve wijze voor het schoonmaken en desinfecteren van werkruimtes, apparatuur en gereedschappen, gaat hier zorgvuldig en netjes mee om door materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen in een droge en schone omgeving.

Handelt bij het schoonmaken en opruimen volgens relevante bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen en vult volgens relevante wettelijke richtlijnen de controlelijsten in.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W10: Werkt met de kassa

Omschrijving

De Medewerker bediening gebruikt de kassa tijdens zijn dienst door bestellingen in te voeren. Hij sluit bij het einde van de dienst of werkdag de (computer)kassa af. Hij telt, controleert en verantwoordt de eigen ontvangsten en draagt deze over.

Voor Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geldt aanvullend:

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw telt, controleert en verantwoordt ontvangsten. Hij verklaart eventuele kasverschillen en bergt het geld op en/of stort het af op voorgeschreven wijze. Hij draagt de kas over.

Resultaat

De kassa is gebruikt en afgesloten. Eigen ontvangsten zijn verantwoord en overgedragen aan de verantwoordelijke.

Voor Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geldt aanvullend:

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw heeft de omzet berekend. Kasverschillen zijn verantwoord. Ontvangsten zijn verantwoord en opgeborgen en/of afgestort volgens voorgeschreven procedures. De kas is overgedragen.

Gedrag

Neemt bij het controleren en verantwoorden van eigen ontvangsten interne procedures en veiligheidsvoorschriften in acht.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

Voor Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geldt aanvullend:

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw analyseert eventuele kasverschillen, gaat na waardoor deze veroorzaakt worden en trekt op basis van beschikbare informatie conclusies.

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw neemt bij het afsluiten van de kassa de interne procedures voor het opmaken van de kassa en veiligheidsvoorschriften in acht.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2: Bewaakt de voorraad

Complexiteit

De medewerker in de bediening werkt volgens standaardwerkwijze bij het bewaken van de voorraad. Hij beschikt over algemene basiskennis en basisvaardigheden voor het controleren, ontvangen en opslaan van de voorraad.

Voor Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geldt aanvullend:

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw beschikt over kennis en vaardigheden voor het controleren, ontvangen en opslaan van de voorraad. Hij kan deze kennis reproduceren en toepassen. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw voert zijn werkzaamheden uit door standaardprocedures toe te passen en/of te combineren. Hij kan, als de situatie dat vereist, van deze standaardprocedures en methoden afwijken.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De medewerker in de bediening is verantwoordelijk voor zijn eigen werk. Hij legt verantwoording af aan de leidinggevende, die de eindverantwoordelijkheid draagt voor de processen en de resultaten van het horecabedrijf.

Voor Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geldt aanvullend:

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw kan zijn werkzaamheden zelfstandig uitvoeren. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan relevante veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen voor voorraadbeheer toepassen
- kan verschillende transportmiddelen voor het transporteren van producten en grondstoffen naar de daarvoor bestemde opslagplaats toepassen
- kan zijn basiskennis over eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring van dranken en producten toepassen
- kan zijn kennis over eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring van dranken, wijnen en grondstoffen toepassen

Voor Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geldt aanvullend:

- kan zijn kennis over eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring van dranken, wijnen en grondstoffen toepassen

B1-K2-W1: Controleert de voorraad

Omschrijving

De medewerker in de bediening controleert de voorraad. Dit doet hij door regelmatig opgeslagen dranken, producten en non-food artikelen op kwaliteit, houdbaarheid en aantallen te controleren. Hij signaleert tekorten en behoeften aan producten en geeft dit door aan de leidinggevende.

Resultaat

Opgeslagen dranken, producten en non-food artikelen zijn gecontroleerd. Eventuele tekorten en behoeften aan dranken, producten en non-food artikelen zijn vastgesteld en doorgegeven aan de leidinggevende.

Gedrag

Controleert de voorraad snel en nauwkeurig op kwaliteit, houdbaarheid en aantal.

Geeft tekorten en behoeften aan producten, volgens relevante bedrijfsvoorschriften, door aan de leidinggevende.

Is alert op producten die op korte termijn verbruikt moeten worden.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

B1-K2-W2: Ontvangt en controleert de bestelling

Omschrijving

De medewerker in de bediening neemt geleverde producten in ontvangst en controleert deze. Hij rapporteert, afhankelijk van de formule van het bedrijf, eventuele afwijkingen aan geleverde producten en geeft deze door aan de leidinggevende.

Voor Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geldt aanvullend:
N.v.t.

Resultaat

De bestelling is gecontroleerd en afwijkingen zijn gerapporteerd en doorgegeven aan de leidinggevende.

Voor Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geldt aanvullend:
N.v.t.

Gedrag

Controleert de bestelling bij ontvangst volgens relevante wettelijke richtlijnen, handelt conform de hygiënecode en bij afwijkingen in de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen

Voor Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geldt aanvullend:
De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw controleert temperatuur, verpakking, kwaliteit en houdbaarheidsdatum van geleverde producten en dranken, producten en non-food artikelen en controleert aan de hand van de bestellijst aantallen en/of het gewicht. Hij constateert wanneer er afwijkingen in de bestelling zijn en communiceert dit naar de leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2-W3: Pakt de bestelling uit en slaat deze op

Omschrijving

De medewerker in de bediening transporteert producten en pakt geleverde producten uit of om. Hij slaat geleverde producten volgens het Fifo-systeem en relevante wet- en regelgeving op in de daarvoor bestemde ruimte. Hij archiveert bestel- en leveringsbonnen.

Resultaat

Producten zijn getransporteerd en opgeslagen volgens geldende (bedrijfs)voorschriften.

Gedrag

Maakt een keuze uit beschikbare materialen en middelen voor het opslaan van dranken, producten en non-food artikelen, gebruikt deze op effectieve wijze en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om.

Werkt bij het transporteren en opslaan van dranken, producten en non-food artikelen conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P2 Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

Naast de basis beroepstypering is het van belang dat de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw beschikt over coachingsvaardigheden en kan luisteren, om (lerende) medewerkers op de werkvloer optimaal en persoonsgericht te begeleiden. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw begeleidt alleen operationeel en draagt geen eindverantwoordelijkheid, deze ligt bij de leidinggevende.

Beroepsvereisten

Nee

P2-K1 Bestelt en beheert de voorraad

Complexiteit

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw voert zijn werkzaamheden uit door standaardprocedures toe te passen en/of te combineren. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw beschikt over kennis en vaardigheden voor het bestellen, ontvangen en opslaan van diverse producten.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit en is daarvoor zelf verantwoordelijk. Hij legt wel verantwoording af aan de leidinggevende. Hij vervult een controlerende rol.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van het benoemen van gangbare leveringscondities
- kan de bedrijfsprocedure voor inkoop- en voorraadbeheer toepassen
- kan zijn kennis over transport-, opslagmethodes en bewaarcondities bij het opslaan van producten toepassen

P2-K1-W1 Bestelt de voorraad

Omschrijving

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw maakt bestellijsten met bijbehorende inkoopspecificaties op. Hij analyseert het verloop van dranken, producten en non-food artikelen. Hij bepaalt tekorten en behoeften hieraan. Hij legt bestellijsten met te bestellen producten en artikelen voor aan de leidinggevende.

Resultaat

Voorraadtekorten en -behoeften zijn vastgelegd op een bestellijst.

Gedrag

Stemt tijdig met de leidinggevende af over te bestellen producten.

Registreert alle benodigde dranken, producten en non-food artikelen nauwkeurig en vult bij (dreigende) tekorten bestellijsten volledig en nauwkeurig in.

Analyseert zorgvuldig het verloop van producten en stelt tekorten vast.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen

P2-K1-W2 Reclameert foute levering bij de leverancier

Omschrijving

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw rapporteert, eventuele afwijkingen aan de leverancier van de geleverde dranken, producten en non-food artikelen. Hij reclameert bij de betreffende leverancier, volgens daarvoor geldende procedures en zorgt ervoor dat eventuele retourzendingen worden afgehandeld.

Resultaat

Afwijkingen in de bestelling zijn gerapporteerd aan de leverancier en eventuele retourzendingen zijn afgehandeld.

Gedrag

Constaateert snel en accuraat wanneer er afwijkingen in de bestelling zijn.

Handelt bij afwijkingen in de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

P2-K1-W3 Beheert de opslag van de voorraad

Omschrijving

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw bewaakt de bewaarcondities in de voorraadruimtes. Hij controleert of de dranken, producten en non-food op voorgeschreven wijze zijn opgeslagen. Hij registreert de voorraad.

Resultaat

Bewaarcondities zijn gecontroleerd en de voorraad is geregistreerd.

Gedrag

Registreert gegevens van dranken, producten en non-food artikelen nauwkeurig.

Werkt bij het bewaken en controleren van opslagruimtes conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

P2-K2 Doet voorstellen voor de samenstelling van de menu- en drankenkaart

Complexiteit

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw past zowel routinematige als meer specifieke procedures toe. Hij moet inspelen op afwijkingen in gangbare procedures en daarvoor een passende oplossing vinden. Dit maakt zijn werk complex. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw beschikt over kennis en vaardigheden voor uitoefening van het beroep met betrekking tot het serveren van dranken en gerechten.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

Hij is eindverantwoordelijk voor verrichtte werkzaamheden, resultaten ervan en kwaliteit van beide in een deel van het restaurant. Hij legt over de uitvoering van zijn werkzaamheden verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van menuleer en menuopbouw
- heeft kennis van smaakprofielen
- kan drank-, wijn-, spijscombinaties samenstellen
- kan prijsberekeningen maken
- kan zijn kennis over samenstelling, afkomst/streek, grondsoort, klimaat van wijnen in adviesgesprekken toepassen

P2-K2-W1 Verzamelt informatie

Omschrijving

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw inventariseert eigen ervaringen en signalen en suggesties van gasten ten aanzien van de menu- en drankenkaart. Hij verzamelt informatie over gerechten die op de menukaart staan en vergaart informatie over smaakprofielen en opbouw van menu's.

Resultaat

Informatie over ervaringen en suggesties ten aanzien van menu-, drankenkaart en nieuwe inzichten in de menuleer en gastronomie zijn geïnventariseerd.

Gedrag

Houdt rekening met wensen van gasten, maakt een inschatting van de tevredenheid en controleert dit bij collega's.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P2-K2-W2 Doet voorstellen voor de menukaart

Omschrijving

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw relateert de verzamelde informatie (signalen/suggesties van gasten en/of eigen ervaringen) aan nieuwe ontwikkelingen in de productenmarkt, op het gebied van smaakleer en aan veranderende opvattingen over gezonde en goede voeding. Hij doet, in afstemming met de keuken, een passend voorstel voor (wijzigingen in) de menukaart.

Resultaat

Er ligt een voorstel voor (wijzigingen in) de dranken-, wijn- en/of menukaart.

Gedrag

Stemt tijdig het voorstel voor de menukaart af met de keuken.

Houdt bij het samenstellen van een nieuwe dranken-, wijn- en/of menukaart rekening met actuele ontwikkelingen en opvattingen in de horecabranche en gebruikt zijn productkennis.

Doet conform de bedrijfsformule een voorstel voor het wijzigen van dranken-, wijn- en/of menukaart.

Zoekt continue naar nieuwe ideeën, ontwikkelingen en inzichten die mogelijkheden bieden tot verbetering van de dranken-, wijn- en/of menukaart.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Creëren en innoveren, Instructies en procedures opvolgen

P2-K3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Complexiteit

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw heeft een belangrijke taak in het veilig stellen van gastvrijheid en dient tegen ongewenst of normafwijkend gedrag op te treden. Dit maakt de functie van Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw complex.

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw voert zijn werkzaamheden uit door standaardprocedures toe te passen en/of te combineren. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw beschikt over kennis en vaardigheden voor het uitvoeren van beheerstaken en leidinggeven in een horecabedrijf.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw heeft een vaktechnisch corrigerende, begeleidende, instruerende, aansturende en adviserende rol. Dit in verband met het werven en begeleiden van (lerende) medewerkers op een uitvoerend niveau.

Ook heeft de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw een controlerende en stimulerende rol op basis van het gastvrijheidsconcept en sociaal-hygiënisch beleid. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit en is daarvoor zelf verantwoordelijk. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van de arbeidsovereenkomst van de (lerende) medewerker
- heeft kennis van functionerings- en beoordelingsgesprekken
- heeft kennis van gedragsregels en toleranties hierin
- heeft kennis van het aannamebeleid van de organisatie
- heeft kennis van sociale hygiëne
- heeft kennis van werving- en selectie instrumenten
- kan bedrijfsprocedures en wettelijke richtlijnen met betrekking tot het personeelsbeleid toepassen
- kan coachingsvaardigheden toepassen
- kan collega's korte, eenvoudige informatie of instructie geven in het Engels
- kan diverse gesprekstechnieken hanteren
- kan inwerkprocedures toepassen
- kan opdektechnieken toepassen

P2-K3-W1 Bewaakt het sociaal-hygiënisch beleid

Omschrijving

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw spreekt gasten aan op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag volgens het sociaal-hygiënisch beleid. Hij legt aan gasten het sociaal-hygiënisch beleid uit. Hij levert, indien nodig, een bijdrage aan het bijstellen van het sociaal-hygiënisch beleid. Daarnaast kan hij een voorstel doen om de inrichting van het bedrijf aan te passen.

Resultaat

Een aangename sfeer in het bedrijf is behouden.

Gedrag

Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten en legt proactief eventuele aanpassingsvoorstellen voor het sociaal-hygiënisch beleid of de herinrichting van het bedrijf voor aan zijn leidinggevende.

Weet grenzen te stellen aan normafwijkend gedrag van gasten en geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden, blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van zaken en problemen.

Handelt bij normafwijkend gedrag van gasten conform de bedrijfsformule, het gastvrijheidsconcept, huisregels, het sociaal-hygiënisch beleid, en spreekt gasten op basis hiervan aan.

P2-K3-W1 Bewaakt het sociaal-hygiënisch beleid

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

P2-K3-W2 Instrueert en begeleidt lerende medewerkers

Omschrijving

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw delegeert werkzaamheden aan lerende medewerkers en geeft hen hierbij nodige opdrachten en instructies over te verrichten taken, prioriteiten en te behalen resultaten. Hij introduceert, informeert, motiveert, stimuleert, controleert en geeft feedback aan lerende medewerkers met betrekking tot hun werk, handelen, processen en procedures binnen de organisatie en het gewenste kwaliteitsniveau. Stuur daarbij aan op het behalen van leerdoelen. Hij stimuleert lerende medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen, geeft adviezen bij knelpunten in de werkzaamheden en, indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan.

Resultaat

Lerende medewerkers hebben begeleiding ontvangen, die past bij hun leerproces en behoefte.

Gedrag

Geeft lerende medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten.

Geeft lerende medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren.

Bewaakt de kwaliteit van werkzaamheden en productiviteit aan de hand van gestelde kwaliteitseisen.

Signaleert tijdig afwijkingen of knelpunten in de uitvoering van werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt zorgvuldig en komt met een passende oplossing.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Analyseren, Aansturen, Begeleiden

P2-K3-W3 Voert informele en ondersteunt bij formele gesprekken met lerende medewerkers

Omschrijving

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw voert (in)formele gesprekken met lerende medewerkers over de voortgang van hun leerproces. Hij bereidt zich voor door zich te verdiepen in de lerende medewerker, waarmee hij het gesprek gaat voeren. In het gesprek hanteert hij de gesprekstechniek passend bij het type gesprek. Hij legt afspraken van formele gesprekken vast.

Resultaat

Gesprekken zijn gevoerd en afspraken zijn vastgelegd.

Gedrag

Maakt met overtuiging duidelijke afspraken met lerende medewerkers tijdens het gesprek.

Motiveert lerende medewerkers om zijn best te doen, doelen te bereiken, uitdagingen aan te gaan en zijn ideeën en opvattingen in te brengen.

Analyseert relevante gegevens over het functioneren van lerende medewerkers en toetst verkregen gegevens in het gesprek met de lerende medewerker.

Handelt in gesprekken met lerende medewerkers onbevooroordeeld en vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen.

Neemt bij het voeren van gesprekken de bedrijfsprocedures en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Begeleiden, Instructies en procedures opvolgen, Beslissen en activiteiten initiëren, Ethisch en integer handelen, Presenteren

