

Keuzedeel mbo

Food & beverage en banqueting

Code

K1274

Ontwikkeld door: SBB samen met Landstede & Van der Valk
Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid

1. Algemene informatie

D1: Food & beverage en banqueting

Studielast

480

Beroepsvereisten

Nee

Certificaten

Nee

Ontwikkeld voor kwalificatie(s)

Zie bijlage op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers

Toelichting

Relevantie van het keuzedeel

Het komt steeds vaker voor dat er op locatie conferenties, congressen of andere activiteiten worden georganiseerd, waarbij de zorg voor dranken en voedsel uitbesteed wordt. Locaties zoals een hotel met een restaurant, die ook vergaderzalen verhuurt of een restaurant dat meerdere ruimtes verhuurt ten behoeve van een congres. Werkgevers binnen deze locaties hebben behoefte aan medewerkers die allround inzetbaar zijn.

Beschrijving van het keuzedeel

De beginnend beroepsbeoefenaar leert hoe hij meewerkt in een restaurantruimte en hoe hij een banqueting uitvoert. In een restaurantruimte leert hij de bar en de gasten- en/of restaurantruimte op orde brengen en houden, bestellingen op te nemen, over de kaart te adviseren, dranken bereiden, gerechten en dranken serveren, voorraad beheren en bestelling af te rekenen met de gasten. Ten behoeve van een een banqueting leert hij de ruimtes klaar te maken en deze netjes te houden tijdens de banqueting, communiceren en/of afstemmen met gasten en collega's, en de banqueting uit te voeren volgens afspraak/draaiboek.

Branchevereisten

Nee

Aard van keuzedeel

Verbredend

2. Uitwerking

D1-K1: Werkt mee in de bediening

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt op wisselende locaties, in een omgeving met veel (internationaal) klant-/gastcontact wat zijn werkzaamheden complex maakt. Hij voert zeer diverse werkzaamheden uit, meestal volgens standaardwerkwijzen en de bedrijfsformule. De beginnend beroepsbeoefenaar speelt in op de wensen en verwachtingen van de gasten, welke onvoorspelbaar zijn. Het is belangrijk dat hij een goede afweging maakt tussen wensen van de klant/gast en belangen van het bedrijf. De beginnend beroepsbeoefenaar kan met (onverwachte) momenten van topdruk te maken krijgen. Hij is stressbestendig. Om deze werkzaamheden te kunnen uitvoeren zijn (brede) kennis van het werkgebied en communicatieve vaardigheden vereist.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar voert de werkzaamheden zelfstandig uit en hij is verantwoordelijk voor de eigen resultaten binnen de bevoegdheid van de bediening. Bij afwijkingen, moeilijke situaties en complexere vragen roept hij de hulp van zijn collega of leidinggevende in.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van diverse horecabedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen
- heeft basiskennis van eigenschappen en toepassingen van schoonmaakmiddelen en -materialen in de horeca
- heeft basiskennis van het sociaal hygiënisch beleid en bijbehorende procedures in de horeca
- heeft basiskennis over bartending
- kan draag- en serveermethoden toepassen
- kan eenvoudige adviesgesprekken voeren op basis van de menukaart
- kan het gastvrijheidsconcept toepassen
- kan kassasystemen, betaalautomaten en de daarbij behorende ict-hulpmiddelen bedienen in de horeca
- kan opdek-/poleer-/bedarasseertechnieken toepassen
- kan regels voor etiquette toepassen
- kan relevante wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften voor het werken in de bediening en met voedingsproducten toepassen
- kan stimuleren tot bijverkoop in de horeca
- kan kennis over eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring van dranken en voedingsproducten toepassen
- kan korte, vooraf geoefende informatie over het menu-aanbod in het Engels aan gasten presenteren
- kan producten beoordelen op kwaliteit

D1-K1-W1: Brengt de horecaruimtes op orde

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar stemt de werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Voor de aanvang van de gasten, voert hij mise-en-place werkzaamheden uit ten behoeve van de bar. Hij controleert en beoordeelt deze en vult de werkvoorraad aan. Hij legt materialen, middelen en producten klaar en bewerkt ze. Hij brengt de gasten- en/of restaurantruimte op orde, maakt de ruimte(s) sfeervol en start de kassa op. Na het uitvoeren van de werkzaamheden of na het vertrek van de gasten, maakt hij mastiek. Hij reinigt en/of desinfecteert apparatuur, gereedschap en/of materiaal en ruimt deze op.

Resultaat

Mise-en-place werkzaamheden zijn uitgevoerd.
De sfeer in het bedrijf is afgestemd op de bedrijfsformule.
De ruimtes, middelen, materialen en/of meubilair zijn opgeruimd en/of schoongemaakt.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- stemt zijn werkzaamheden tijdig en/of regelmatig af met collega's en/of leidinggevende;
- maakt vlot, accuraat en/of hygiënisch mastiek en mise-en-place;

D1-K1-W1: Brengt de horecaruimtes op orde

- kiest bij de werkzaamheden efficiënt de benodigde middelen en ingrediënten;
- gaat zorgvuldig om met de ruimte(s), apparatuur, gereedschappen, materiaal en/of middelen.

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

D1-K1-W2: Ontvangt gasten in het restaurant

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt gasten en placeert ze. Hij geeft informatie en desgevraagd advies over de dranken- en/of menukaart. Hij wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten. De beginnend beroepsbeoefenaar neemt de bestelling van de gasten op en verwerkt de bestelling in het kassasysteem. Eventuele wensen neemt hij op in de bestelling en informeert collega's, indien nodig.

Resultaat

Gasten zijn ontvangen, geplacert en hebben de menu/drankenkaart ontvangen.
Gasten zijn geïnformeerd of geadviseerd over de diverse dranken en gerechten.
Bestellingen zijn ingevoerd in het kassasysteem.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- geeft een begrijpelijke en correcte toelichting of advies over dranken en gerechten;
- houdt bij het ontvangen van gasten deskundig rekening met de wensen van de gasten, de mogelijkheden van het bedrijf, tafelbezetting, tijd, personeelsplanning en het aantal zitplaatsen;
- overlegt met collega's helder waar de gasten geplacert kunnen worden en/of informeert collega's tijdig over gasten die geplacert zijn;
- zet de bestellingen en eventuele wensen van de gast nauwkeurig en volledig door, volgens de bedrijfsprocedures.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

D1-K1-W3: Verzorgt dranken en serveert dranken en gerechten uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt dranken serveergereed. Hij selecteert hiervoor de benodigde servies, dranken of ingrediënten. Hij schenkt en/of tapt dranken. De beginnend beroepsbeoefenaar serveert eten en drinken aan de gast. Hij verricht serverhandelingen aan tafel en geeft een toelichting over de geserveerde dranken en gerechten.

Resultaat

De dranken zijn bereid en geserveerd.
De bereide gerechten zijn geserveerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kiest effectief de 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, systematisch en hygiënisch bij het gereedmaken van dranken;
- serveert in een passend tempo en hanteert draag- en serveermethoden waarbij hij voldoende oog-handcoördinatie toont;
- overlegt tijdig en regelmatig met collega's over uit te voeren werkzaamheden.

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

D1-K1-W4: Rekent bestellingen af en sluit zijn dienst af

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar rekent de bestelling af met de gasten. Hij maakt de rekening op, controleert deze en handelt deze af. Hij verwerkt betalingen met verschillende betalingswijzen in de kassa. Hij controleert de tevredenheid van de gasten. Zodra hij signalen van ontevredenheid opvangt schakelt hij zijn collega/leidinggevende in. Hij neemt afscheid van de gasten. De beginnend beroepsbeoefenaar sluit bij het einde van de dienst of werkdag de (computer)kassa af. Hij telt, controleert en verantwoordt de eigen ontvangsten en handelt dit af volgens procedure van het bedrijf.

Resultaat

De bestellingen zijn afgerekend.
Er is afscheid genomen van de gasten.
De eigen ontvangsten zijn verantwoord.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten;
- rekent vlot en accuraat bestellingen af;
- stelt conform bedrijfsrichtlijnen de rekening op;
- neemt bij het afrekenen van bestellingen de veiligheidseisen en bedrijfsvoorschriften in acht;
- controleert de eigen ontvangsten correct en volgens bedrijfsprocedures en veiligheidsvoorschriften.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

D1-K1-W5: Controleert de voorraad

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de voorraad. Hij beoordeelt de dranken, producten en non-food artikelen op kwaliteit, houdbaarheid en aantallen. Hij signaleert tekorten en behoefte aan producten en geeft dit door aan de leidinggevende. Hij signaleert producten die op korte termijn verbruikt moeten worden en geeft dit door volgens bedrijfsprocedure.

Resultaat

Opgeslagen dranken, producten en non-food artikelen zijn gecontroleerd.
Signalen zijn doorgegeven volgens bedrijfsprocedure.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- controleert de voorraad nauwkeurig op kwaliteit, houdbaarheid en aantal;
- geeft tekorten en behoeften aan producten direct door, conform relevante bedrijfsvoorschriften.

De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

D1-K2: Voert werkzaamheden uit ten behoeve van een banqueting

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt op wisselende locaties waardoor zich onverwachte situaties voordoen die praktische oplossingen vragen. Hij voert zeer diverse werkzaamheden uit, meestal volgens standaardwerkwijzen en de bedrijfsformule. De beginnend beroepsbeoefenaar speelt in op diverse wensen en verwachtingen van de contactpersoon. Het is daarbij belangrijk dat hij een goede afweging maakt tussen de wensen van de contactpersoon en de belangen van het bedrijf. Hij beschikt over kennis van materialen, middelen, methoden en processen om alle voorkomende werkzaamheden uit te kunnen voeren. Hij kan deze kennis reproduceren en toepassen bij zijn standaardwerkzaamheden en in onverwachte situaties.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar voert de werkzaamheden zelfstandig uit en hij is verantwoordelijk voor de eigen resultaten binnen de bevoegdheid van de banqueting. Bij afwijkingen, moeilijke situaties en complexere vragen roept hij de hulp van zijn collega of leidinggevende in.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving (o.a. de AVG) in de betreffende horeca-onderneming
- heeft kennis van producten, diensten die aangeboden worden in het horecabedrijf
- heeft kennis van verschillende doelgroepen, gasttypen, gastgedragingen en verwachtingen in het horecabedrijf
- heeft kennis van verschillende soorten klachten in de horeca
- heeft kennis van geldende arbo- en veiligheidsvoorschriften in de horeca
- heeft kennis van het toezicht-, calamiteiten- en ontruimingsplan van de horeca-accommodatie
- heeft kennis van materialen en middelen die beschikbaar zijn tijdens een banqueting
- heeft kennis van draaiboeken en planningen ten behoeve van een banqueting

- kan communicatievaardigheden toepassen
- kan eenvoudige informatie aan de gast toelichten in het Engels tijdens een banqueting
- kan omgaan met vragen, wensen of klachten van gasten tijdens een banqueting
- kan sociale vaardigheden in de horeca inzetten bij collega's en gasten
- kan een werkplan, plattegronden en werktekeningen interpreteren ten behoeve van een banqueting

D1-K2-W1: Informeert zich over de banqueting

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt een draaiboek van de banqueting. Hij krijgt uitleg en instructie van zijn leidinggevende of hij interpreteert de informatie op basis van het draaiboek. Hij gaat na of de uit te voeren werkzaamheden duidelijk zijn, zoals of hij weet om welke ruimtes het gaat en wat de services zijn bij de banqueting en stemt af met zijn leidinggevende. Hij gaat na of hij zelfstandig de werkzaamheden kan uitvoeren of dat hij hierbij hulp nodig heeft. Bij onduidelijkheden en wanneer hij extra hulp nodig heeft overlegt hij met zijn leidinggevende.

Resultaat

De uit te voeren werkzaamheden zijn geïnventariseerd en gecontroleerd op uitvoerbaarheid.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- controleert en interpreteert het draaiboek en/of de ontvangen informatie grondig;
- stemt tijdig en helder af met zijn leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren

D1-K2-W2: Brengt en houdt de ruimtes tijdens de banqueting op orde

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar houdt zicht op de planning voor het gereedmaken van ruimtes bij een banqueting. Hij zorgt ervoor dat de ruimte(s) waar de bijeenkomst(en) wordt gehouden opgeruimd zijn en de tafels en stoelen schoon zijn. Hij zorgt

D1-K2-W2: Brengt en houdt de ruimtes tijdens de banqueting op orde

ervoor dat de hulpmiddelen beschikbaar zijn en dat er op de afgesproken tijden servies klaargezet is voor koffie, thee, tafelwater en een eventuele lunch/ borrel. Indien nodig maakt hij benodigde apparatuur gebruiksklaar. Tijdens de banqueting bekijkt hij regelmatig of er voldoende middelen voor voeding en drinken klaarstaat in de ruimte en ruimt tussentijds af. Hij beantwoordt eventuele vragen en behandelt eventuele klachten van gasten. Na afloop zorgt hij voor opruimwerkzaamheden.

Resultaat

De ruimtes zijn opgeruimd, schoon en gebruiksklaar.
De services zijn volgens planning geleverd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- controleert vlot en grondig of de ruimtes en de eventuele te leveren diensten in orde zijn;
- overlegt tijdig en helder tijdens het uitvoeren van werkzaamheden met collega's over de uit te voeren werkzaamheden;
- controleert regelmatig de dranken en voeding op kwaliteit en kwantiteit;
- vult servies, dranken en/of voedsel behendig en omgevings sensitief bij en af.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Aansturen, Materialen en middelen inzetten

D1-K2-W3: Ontvangt de contactpersoon bij de banqueting

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar begroet de contactpersoon van de banqueting. Hij controleert/registreert met behulp van het informatiesysteem de gegevens en vult deze aan, indien nodig. Hij vraagt naar bijzonderheden, speciale wensen en stemt de tijdsplanning af. Indien van toepassing overhandigt hij de benodigdheden. Hij beantwoordt eventuele vragen en behandelt eventuele klachten. Indien de klacht binnen zijn eigen verantwoordelijkheid valt, lost hij de klacht op volgens de bedrijfsprocedure. Bij complexere vragen of klachten schakelt hij zijn leidinggevende of collega in. Hij overlegt zijn contactgegevens, zodat het aanspreekpunt hem tijdens de banqueting om hulp kan vragen en rondt het contact af.

Resultaat

De contactpersoon is ontvangen en te woord gestaan.
De planning en de contactgegevens zijn afgestemd met de contactpersoon.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- begroet de contactpersoon gastvrij en professioneel;
- stemt de tijdsplanning helder af;
- heeft een representatieve presentatie;
- past zijn communicatiestijl aan op het individu.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Aandacht en begrip tonen