



kenwerk

Landelijke Kwalificaties MBO

Medewerker bediening/café-bar

| | |
|--------------|--|
| Crebonummer: | 94140, 94150, 94160 |
| Sector: | Horeca |
| Branche: | Cafés, Franse restaurants, Hotel-restaurants, Hotels, pensions, conferentieoorden, Italiaanse restaurants, Nederlandse restaurants |
| Cohort: | Cohort 2009 - 2010 |

Inhoudsopgave

| | |
|--|-----|
| Inleiding | 3 |
| Deel A: Beeld van de beroepengroep | 4 |
| Deel B: De kwalificaties | 8 |
| 1 Inleiding | 8 |
| 2 Algemene informatie | 8 |
| 2.1 Colofon | 8 |
| 2.2 Formele vereisten | 9 |
| 2.3 Typering Beroepengroep | 11 |
| 2.4 Loopbaanperspectief | 12 |
| 2.5 Trends en innovaties | 13 |
| 3 Overzicht van het kwalificatiedossier | 15 |
| 4 Beschrijving van de uitstromen | 17 |
| 4.1 Gastheer/-vrouw | 18 |
| 4.2 Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw | 20 |
| 4.3 Bartender | 23 |
| 4.4 Leidinggevende bediening | 25 |
| 4.5 Cateringbeheerder/-manager | 27 |
| 5 Beschrijving van de kerntaken | 30 |
| 5.1 Kerntaak 1: Serveert en bereidt dranken en gerechten | 30 |
| 5.2 Kerntaak 2: Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | 32 |
| 5.3 Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt | 33 |
| 5.4 Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit | 34 |
| 6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices | 36 |
| 6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Serveert en bereidt dranken en gerechten | 37 |
| 6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | 39 |
| 6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt | 41 |
| 6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit | 42 |
| Deel C: Uitwerking van de kwalificaties | 46 |
| 1 Inleiding | 46 |
| 2 Uitstromen | 46 |
| 2.1 Gastheer/-vrouw | 47 |
| 2.2 Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw | 68 |
| 2.3 Bartender | 98 |
| 2.4 Leidinggevende bediening | 122 |
| 2.5 Cateringbeheerder/-manager | 164 |
| 3 Certificeerbare eenheden | 209 |
| Deel D: Verantwoording | 210 |
| 1 Inleiding | 210 |
| 2 Proces- en inhoudsinformatie | 211 |
| 2.1 Betrokkenen | 211 |
| 2.2 Verwantschap | 213 |
| 2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier | 214 |
| 2.4 Discussiepunten | 215 |
| 2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie | 216 |
| 3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief | 217 |

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Medewerker bediening/café-bar. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een 1-1 relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Waar werk je als Medewerker bediening/ café-bar?

Als Medewerker bediening/ café-bar kun je in de horecasector en contractcatering werken. Je kunt tijdens de opleiding kiezen uit meerdere uitstromen, namelijk Gastheer/-vrouw, Bartender, Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw, Leidinggevende bediening en Cateringbeheerder/ -manager.

Als Gastheer/-vrouw, Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw en Leidinggevende bediening werk je na je opleiding voornamelijk in horecabedrijven, zoals hotels, (weg)restaurants, eetcafés, cateringbedrijven en vergader-/congrescentra. Als Cateringbeheerder/-manager werk je na je opleiding voornamelijk in contractcateringsbedrijven. Wanneer je kiest voor een baan als Bartender dan werk je voornamelijk in cafés, bars, discotheken, hotels en vergelijkbare bedrijven.

Wat voor werk doe je als Medewerker bediening/ café-bar?

Als Medewerker bediening/ café-bar houd je je bezig met het verlenen van service aan gasten. Je luistert naar de wensen van een gast en neemt tegelijkertijd veel verschillende bestellingen op. Het kenmerkende van dit beroep is de dienstverlening: de gast vraagt en jij reageert hierop. Je speelt – binnen de mogelijkheden van het bedrijf waar je werkt - in op de verwachtingen en beleving van de gast.

Je draagt als Medewerker bediening/ café-bar zorg voor het bedrijfsklaar maken van het bedrijf. Daarnaast neem je bestellingen op, maak je bepaalde bestellingen zelf klaar en serveer je deze uit. Je voert als Medewerker bediening/ café-bar ook beheersmatige werkzaamheden uit, zoals het helpen bij ontvangst en opslag van geleverde goederen, het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden en het opmaken van de kassa.

Als Gastheer/-vrouw informeer en adviseer je gasten over gerechten. Indien er sprake is van cateringwerkzaamheden op locatie, voer je tevens full-service werkzaamheden uit. Als Gastheer/-vrouw voer je de werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende uit.



De Gastheer/-vrouw aan het werk

Als Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw informeer en adviseer je gasten bij hun menukeuze en bij het maken van combinaties van drank en spijs. Bij het serveren van de bestellingen verricht je, indien nodig, speciale serveerhandelingen en bereidingen aan tafel. Daarnaast help je nieuwe en/of lerende medewerkers bij het uitvoeren van hun werkzaamheden. Als Zelfstandig werkend Gastheer/-vrouw werk je zelfstandig en heb je relatief veel verantwoordelijkheid



De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw aan het werk

Als Bartender bereid je diverse dranken en kleine gerechten en serveert deze. Als Bartender werk je zelfstandig en heb je relatief veel verantwoordelijkheid.



De Bartender aan het werk

Als Leidinggevende bediening werk je vooral in middelgrote bedrijven waar gerechten en dranken worden geserveerd. Je voert diverse leidinggevende taken uit en beheert de wijnvoorraad.



De Leidinggevende bediening aan het werk

Als Cateringbeheerder/-manager beheer je - in opdracht van een contractcateringorganisatie - de restauratieve dienstverlening van een bedrijf, overheid- of zorginstelling.



De Cateringbeheerder/-manager aan het werk

Waar ben je goed in als Medewerker bediening/ café-bar?

Om jouw taak als Medewerker bediening/ café-bar goed te kunnen uitvoeren is het belangrijk dat je goed in een team kunt werken. Ook kun je werkprocessen en (je eigen) werkzaamheden goed plannen. Jij gaat voor het resultaat en je vindt het belangrijk om je werk goed te doen. Je bent servicegericht en houdt daarom rekening met de wensen van de gasten. Ook werk je nauwkeurig en hygiënisch. Je bent stressbestendig bereid om je extra in te zetten als het druk is. Je vindt het niet erg om op wisselende tijden te werken. Je vindt het belangrijk om steeds te werken aan het vergroten van je eigen vakbekwaamheid. Ook vind je het een uitdaging om je eigen vakkennis te vergroten, bestaande werkprocessen, het assortiment en de bereidingswijzen van dranken en gerechten te verbeteren of te vernieuwen.

Naast het beschikken over bovenstaande eigenschappen ben je als Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw, Bartender, Leidinggevende bediening en Cateringbeheerder/-manager iemand die kan creëren en ontwikkelen, die altijd het overzicht heeft, die kan delegeren, controleren en corrigeren. Jij kunt nieuwe en/of lerende medewerkers begeleiden, aansturen en hen uitleggen wat er van hen wordt verwacht.

Ook is organiseren een eigenschap die noodzakelijk is voor jouw werk als leidinggevende bediening en Cateringbeheerder/-manager. Daarnaast is commercieel inzicht belangrijk, je wilt namelijk bijdragen aan een goede omzet van het bedrijf.

Om als Medewerker bediening/ café-bar te werken is het gewenst binding te hebben met de branche waarin je gaat werken.

Tot slot: een kenmerk van de taken van de Medewerker bediening/ café-bar is dat er verschillende taken zijn én dat die ook vaak tegelijkertijd worden uitgevoerd. Het is belangrijk dat je de taken en werkzaamheden zelfstandig en in teamverband kunt uitvoeren.

HTVF- kwalificatiedossiers

De kwalificaties Gastheer/-vrouw, Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw, Bartender, Leidinggevende bediening en Cateringbeheerder/-manager maken deel uit van de Kenwerk-kwalificatiedossiers (*schema januari 2009*).

| | | | | | | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|---|
| NIVEAU 1 | <div>Assistent bakker</div> <div>Niveau 1 (90640)</div> | | <div>Horeca assistent</div> <div>Niveau 1 (90660)</div> | | | | <div>Arbeidsmarkt Gekwalificeerd assistent</div> <div>Niveau 1 (90440)</div> | | | | |
| NIVEAU 2 | <div>Brood en Banket</div> <div>Niveau 2 (94220)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Brood- en banketbakker (94221)• Banketbakker (94222)</div> | | <div>Medewerker bediening / café-bar</div> <div>Niveau 2 (94140)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Gastheer/-vrouw (94140)</div> | <div>Kok</div> <div>Niveau 2 (90760)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Kok (90760)</div> | | <div>Leisure & hospitality</div> <div>Niveau 2 (94110)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Leisure & hospitality assistant (94110)</div> | <div>Aqua & leisure</div> <div>Niveau 2 (94080)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Aqua & leisure assistant (94080)</div> | <div>Watersport-industrie</div> <div>Niveau 2 (94960)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Medewerker watersportindustrie (94960)</div> | <div>Facilitaire dienstverlener</div> <div>Niveau 2 (94170)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Facilitair medewerker (94170)</div> | <div>Fastservice</div> <div>Niveau 2 (94190)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Medewerker fastservice (94190)</div> | |
| NIVEAU 3 | <div>Niveau 3 (94230)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Allround broodbakker (94231)• Allround banketbakker (94232)• Allround brood- en banketbakker (94233)</div> | | <div>Niveau 3 (94150)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Bartender (94151)• Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw (94153)</div> | <div>Niveau 3 (94950)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Instellingskok (94951)• Zelfstandig werkend kok (94952)</div> | <div>Frontoffice-medewerker</div> <div>Niveau 3 (90620)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Informatie-medewerker (90621)• Receptionist (90622)</div> | <div>Niveau 3 (94120)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Leisure & hospitality host (94120)</div> | <div>Niveau 3 (93240)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Aqua & leisure host (93240)</div> | <div>Niveau 3 (94970)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Allround medewerker watersportindustrie (94970)</div> | <div>Reizen</div> <div>Niveau 3 (94090)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Verkoper reizen (94090)</div> | <div>Niveau 3 (94200)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• 1e Medewerker fastservice (94200)</div> | |
| NIVEAU 4 | <div>Niveau 4 (94240)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Patisserie (94241)• Leidinggevende ambachtelijke bakkerij (94242)</div> | <div>Ondernemer horeca/bakkerij</div> <div>Niveau 4 (90300)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Manager/ondernemer café/bar (90301)• Manager/ondernemer fastservice (90302)• Manager/ondernemer horeca (90303)• Ondernemer bakkerij (90304)</div> | <div>Niveau 4 (94160)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Leidinggevende bediening (94161)• Cateringbeheerder/manager (94162)</div> | <div>Niveau 4 (93360)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Leidinggevende keuken (93360)</div> | <div>Niveau 4 (94070)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Hoofd informatie (94071)• Frontoffice-manager (94072)</div> | <div>Niveau 4 (94130)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Leisure & hospitality executive (94130)</div> | <div>Niveau 4 (93330)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Aqua & leisure executive (93330)</div> | <div>Niveau 4 (94980)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Meewerkend voorman watersportindustrie (94980)</div> | <div>Niveau 4 (94100)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Manager verkoop reizen (94100)</div> | <div>Niveau 4 (94180)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Facilitair leidinggevende (94180)</div> | <div>Niveau 4 (94210)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Bedrijfsleider fastservice (94210)</div> |

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Medewerker bediening/café-bar. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Gastheer/-vrouw*
- *Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw*
- *Bartender*
- *Leidinggevende bediening*
- *Cateringbeheerder/-manager*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

| | |
|-----------------|--|
| Onder regie van | Kenwerk |
| Ontwikkeld door | Kenwerk, team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling, in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs. |
| Verantwoording | Vastgesteld door: Bestuur Kenwerk op advies van de paritaire commissie Horeca, Instellingskeuken en Catering (HIC) Op: 17-12-2008 Te: Zoetermeer |

2.2 Formele vereisten

| | |
|-------------------------------|--|
| Diploma(s) | Gastheer/-vrouw - 2 Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw - 3 Bartender - 3 Leidinggevende bediening - 4 Cateringbeheerder/-manager - 4 |
| In- en doorstroomrechten | Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593) |
| Certificeerbare eenheden | |
| Wettelijke beroepsvereisten | Nee |
| Branche vereisten | Nee |
| Bron- en referentiedocumenten | <p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>-</p> <p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) vreemde talen en Nederlands (februari 2007).</p> <p>-</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml.</p> <p>-</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap (april 2007). De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven, vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl.</p> <p>-</p> <p>De volgende beroepscompetentieprofielen (BCP's) vormen de basis voor dit dossier:</p> <p>&#9633; Gastheer/-vrouw (september 2006);</p> <p>&#9633; Bartender (september 2006);</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>&#9633; Chef bediening (september 2006);</p> <p>&#9633; Cateringbeheerder/ -manager (augustus 2004).</p> |
|--|---|

2.3 Typering beroepengroep

De Medewerker bediening/ café-bar verkoopt gastvrijheid. Hij is gericht op het verlenen van service en dienstbetoon. Het omgaan met gasten staat hierbij centraal. Er moet rekening worden gehouden met een grote variatie van bestelmogelijkheden, maar ook met de onvoorspelbaarheid van de behoeften en wensen van de gast. Het kenmerkende van het beroep is de dienstverlening. De Medewerker bediening/ café-bar speelt in op de verwachtingen en beleving van de gast binnen de mogelijkheden van de bedrijfsformule.

De Medewerker bediening/ café-bar draagt zorg voor het voorbereiden en bedrijfsklaar maken van het bedrijf. Daarnaast voert hij werkzaamheden uit die te maken hebben met het verkopen van gastvrijheid. Hij voert beheersmatige werkzaamheden uit, zoals het helpen bij ontvangst en opslag van geleverde goederen, het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden en het afsluiten van de kassa.

Bij alle werkzaamheden die de Medewerker bediening/café-bar verricht neemt hij de behoeften en wensen van de gasten als uitgangspunt. Daarvoor dient de Medewerker bediening/café-bar te beschikken over communicatieve- en sociale vaardigheden. Tevens heeft de Medewerker bediening/café-bar een commerciële instelling en ziet kansen om bijverkoop te realiseren.

De context van de diverse uitstromen verschillen ten opzichte van elkaar. Daarnaast zijn er verschillen te benoemen in de producten en diensten die zij leveren en de mate van zelfstandigheid en complexiteit.

De Gastheer/-vrouw, Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw en Leidinggevende bediening werken over het algemeen in middelgrote restaurantbedrijven. Zij informeren en adviseren gasten over gerechten en verkopen deze. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw en Leidinggevende bediening adviseren tevens in de keuze van drank en spijs en de combinatie daarvan. Indien er sprake is van cateringwerkzaamheden op locatie, voeren de Gastheer/-vrouw en de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw tevens full-service werkzaamheden uit. Bij het serveren van de bestellingen verrichten de Gastheer/-vrouw, Zelfstandig werkend Gastheer/-vrouw en de Leidinggevende bediening, indien nodig, speciale serveerhandelingen aan tafel. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw voert tevens diverse bereidingen van gerechten aan tafel uit. De Leidinggevende bediening beheert naast de bovenstaande taken de wijnvoorraad.

De Gastheer/-vrouw voert zijn werkzaamheden in opdracht van de Leidinggevende uit, de Zelfstandig werkend Gastheer/-vrouw werkt zelfstandig en heeft relatief veel verantwoordelijkheden. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw voert naast de operationele taken ook enkele beheersmatige taken uit, ter ondersteuning van de leidinggevende, met betrekking tot de praktische begeleiding van (lerende) medewerkers. De Leidinggevende bediening voert naast operationele taken ook leidinggevende en beheerstaken uit.

De Bartender richt zich met name op het verkopen van gastvrijheid en entertainment in cafés, bars, discotheken, hotels en vergelijkbare bedrijven. Hij bereidt en verzorgt diverse dranken en kleine gerechten. Hij werkt zelfstandig en heeft relatief veel verantwoordelijkheid.

De Cateringbeheerder/ -manager beheert de restauratieve dienstverlening aan een bedrijf, overheid- of zorginstelling in opdracht van een contractcateringorganisatie.

2.4 Loopbaanperspectief

De Gastheer/-vrouw kan op basis van ervaring en scholing zich ontwikkelen tot Zelfstandig werkend Gastheer/-vrouw of Bartender. Tevens kan de Gastheer/-vrouw op de arbeidsmarkt horizontaal doorstromen als Medewerker Fastservice en andersom.

De Bartender en Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw kunnen op de arbeidsmarkt horizontaal doorstromen naar de functie van Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw en Bartender. Tevens kunnen zij door middel van scholing en ervaring verticaal doorstromen tot Leidinggevende of ondernemer en/of manager van een horecabedrijf.

De Leidinggevende bediening en Cateringbeheerder/-manager kunnen zich ontwikkelen tot ondernemer van een horeca- of cateringbedrijf. Tevens kan de Cateringbeheerder/-manager zich ontwikkelen tot regiomanager van een cateringorganisatie. Binnen het onderwijs kan de Leidinggevende bediening en Cateringbeheerder/manager horizontaal doorstromen naar de opleiding Manager/ondernemer horeca of naar een hbo-opleiding, zoals het Hoger hotelonderwijs.

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

| | |
|--|---|
| Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming | <p>De werkgelegenheid in de horeca zal in de periode tot en met 2011 naar verwachting groeien. De verwachte uitbreidingsvraag in de bedrijfssector tot 2012 is erg hoog (ROA, 2007). De grootste vraag naar gekwalificeerde medewerkers zal zich voordoen in de hotel- en restaurantsector (Bedrijfschap Horeca en Catering, 2007). Verwacht wordt dat in de horecasector jaarlijks tussen de 140.000 en 165.000 vacatures vervuld dienen te worden. Het gaat hierbij om de uitbreidingsvraag, de vervangingsvraag en de bedrijfstak-interne doorstroom samen (Bedrijfschap Horeca en Catering, 2007). Het gunstige beeld van een groei van zowel de consumentenvraag als de werkgelegenheid in de restaurant-sector is mede een gevolg van “de groei van het bedrijfsleven en het daarmee gepaard gaande zakelijk eten gaan” enerzijds en de “trend naar meer luxe van particulieren” anderzijds. In de restaurants in hotelbedrijven hangt dit samen met de hoge bezettingsgraad van de hotels. Er is een ontwikkeling waar te nemen in een toename van luxe restaurants met een sterk gastronomische inslag. Er is een groeiend aantal gasten dat een gastronomische topavond wil beleven. “De opkomst van de buitenlandse restaurants geeft aan, dat veel horecaondernemers begrepen hebben, dat Nederlanders niet alleen uit eten gaan om de smaakbeleving maar vooral ook om een sfeerbeleving”. De behoefte aan een hogere service in de gastronomische sector vraagt om inzet van personeel, zowel in kwaliteit als kwantiteit. De verwachting is echter dat er geen knelpunten in de personeelsvoorziening zullen ontstaan voor de beroepsgroep Medewerker bediening/ café-bar in 2012 (ROA, 2007). Dit in verband met de instroom, doorstroom en uitstroom cijfers zoals gerapporteerd door het ROA. Het ROA voorspelt matige arbeidsmarktperspectieven voor nieuwkomers met een mbo horecaopleiding. Binnen de sector horeca zijn de arbeidsmarktperspectieven voor Medewerker bediening wel ruim voldoende tot goed te noemen (Kenwerk). Doorstroom van mensen met een horecaopleiding naar een baan in de horecasector is daarom van belang. De prognoses voor leerplaatsen voor Medewerker bediening zijn goed (Kenwerk, 2008). Meer informatie over inschrijvingen op opleidingen en de aansluiting tussen beroepsonderwijs en de arbeidsmarkt is te vinden in de publicatie 'Rapportage arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie', die Kenwerk jaarlijks oplevert. De publicatie voor 2008-2009 is vanaf januari 2009 te downloaden via de site www.kenwerk.nl. Eerdere publicaties zijn reeds beschikbaar.</p> |
| Wetgeving en regelgeving | <p>Het overheidsbeleid is momenteel sterk gericht op de decentralisatie en deregulering waardoor er meer ruimte ontstaat voor individuele ontplooiing en voor vergroting van de eigen verantwoordelijkheid van de Medewerker bediening/ café-bar. Het overheidsbeleid is tevens gericht op wetgeving die stroomlijning en uniformering in de horeca mogelijk maakt en bevordert. De behoefte van de branche aan strengere sancties bij het niet naleven van de wettelijke regels is toegenomen. Om deze reden wordt de wet van productaansprakelijkheid meer toegepast. Dit heeft gevolgen voor de wijze waarop de Medewerker bediening/ café-bar de bestelde producten en ingrediënten controleert en zijn productietechnieken toepast. Daarnaast richt het overheidsbeleid meer aandacht op de sociale hygiëne in de horeca met het oog op de toenemende agressie in de horecasector. De steeds strenger wordende regels van de Arbo en de controle op de naleving van die regels door de bedrijven hebben tevens invloed op de wijze waarop de Medewerker bediening/ café-bar zijn werkzaamheden dient uit te voeren. Van hem wordt verwacht dat hij de voorschriften op het gebied van de Arbo serieus neemt en toepast. De ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving hebben gevolgen voor de manier waarop de Medewerker bediening/ café-bar zijn verantwoordelijkheden moet waarmaken. Daarbij wordt gedacht aan de werkhouding, de gastgerichtheid en de kwaliteit van het omgaan met privacy, veiligheid, hygiëne en milieuzorg.</p> |

| | |
|--|--|
| <p>Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening</p> | <p>Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening die van invloed zijn op het beroep van Medewerker bediening/ café-bar hebben betrekking op de toename van specifieke doelgroepen met specifieke wensen die voortkomen uit de toename van het multiculturele karakter van de samenleving. De horecaconsument is de laatste jaren steeds kritischer en mondiger geworden en stelt hogere eisen aan de service en de kwaliteit van producten en diensten. Zo is er een toename van de vraag naar tijdbesparende producten en diensten geconstateerd. Daarnaast is er een toename van agressie in de horeca geconstateerd waardoor er een groeiend gevoel van onveiligheid bij gasten is ontstaan. De medewerker bediening/ café-bar zal daarom meer dan voorheen rekening moeten houden met de toegenomen specifieke wensen van gasten en de hoge eisen die de moderne horecaconsument aan veiligheid en kwaliteit van producten en diensten stelt. Meer dan ooit zal de Medewerker bediening/ café-bar gespitst zijn op sociale hygiëne en veiligheid en op het leveren van maatwerk. Tot slot is er een toename geconstateerd in het gebruik van geautomatiseerde registratiesystemen, kassasystemen en andere moderne communicatiemiddelen. De Medewerker bediening/ café-bar zal om deze reden zich moeten trainen op het gebruik van deze apparatuur. De Medewerker bediening /café-bar zal, om aan het bovenstaande te voldoen, flexibel, creatief en oplossingsgericht moeten zijn. Het is raadzaam dat je je als Medewerker bediening/ café-bar verder ontwikkelt, waardoor hij adequaat en optimaal kan inspelen op de gevolgen van de geschetste ontwikkelingen.</p> |
|--|--|

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Legenda:

U1: Gastheer/-vrouw

U2: Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

U3: Bartender

U4: Leidinggevende bediening

U5: Cateringbeheerder/-manager

| Kerntaak | Werkproces | Uitstroom | | | | |
|---|---|-----------|----|----|----|----|
| | | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 |
| Kerntaak 1: Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | | | | |
| | 1.1 Neemt reserveringen aan | x | x | | x | x |
| | 1.2 Ontvangt gasten | x | x | x | x | x |
| | 1.3 Adviseert de gast en neemt de bestelling op | x | x | x | x | x |
| | 1.4 Maakt dranken serveergereed | x | x | x | x | x |
| | 1.5 Bereidt snacks en kleine gerechten | | | x | | x |
| | 1.6 Serveert de bestelling en ruimt af | x | x | x | x | x |
| | 1.7 Creëert een passende sfeer | x | x | x | x | x |
| | 1.8 Bewaakt de sfeer | x | x | x | x | x |
| | 1.9 Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid | x | x | x | x | x |
| Kerntaak 2: Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | | | | | |
| | 2.1 Voert voorbereidende werkzaamheden uit | x | x | x | x | x |
| | 2.2 Controleert en onderhoudt apparatuur | | | x | | x |
| | 2.3 Voert afrondende werkzaamheden uit | x | x | x | x | x |
| | 2.4 Sluit de kassa af | x | x | x | x | x |
| | 2.5 Sluit het bedrijf af | | x | x | x | x |
| Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt | | | | | | |
| | 3.1 Controleert de voorraad en bestelt | x | x | x | x | x |
| | 3.2 Vraagt offertes op en selecteert leveranciers | | | | x | x |
| | 3.3 Ontvangt en controleert de bestelling | x | x | x | x | x |
| | 3.4 Pakt de bestelling uit en slaat deze op | x | x | x | x | x |
| Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit | | | | | | |

| | | | Uitstroom | | | | |
|----------|------------|---|-----------|----|----|----|----|
| Kerntaak | Werkproces | | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 |
| | 4.1 | Maakt een afdelingsplan | | | | x | x |
| | 4.2 | Maakt een personeelsplanning | | | | x | x |
| | 4.3 | Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen | | | | x | x |
| | 4.4 | Bewaakt budgetten | | | | x | x |
| | 4.5 | Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers | | x | | x | x |
| | 4.6 | Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken | | x | | x | x |
| | 4.7 | Plant en verdeelt de werkzaamheden | | | | x | x |
| | 4.8 | Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan | | x | | x | x |
| | 4.9 | Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team | | | | x | x |
| | 4.10 | Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer | | | | x | x |
| | 4.11 | Voert werkoverleg | | | | x | x |
| | 4.12 | Rapporteert aan de ondernemer | | | | x | x |

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Gastheer/-vrouw*
- *Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw*
- *Bartender*
- *Leidinggevende bediening*
- *Cateringbeheerder/-manager*

4.1 Gastheer/-vrouw

Algemene informatie

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------|-------------------|----------|-----------|--|--|-----------|-------|-------------------|----------|-----------|----|--|--|--|--|--|----|--|--|--|--|--|----|--|--|--|--|--|
| Context van de uitstroom | De Gastheer/-vrouw werkt in bedrijven waar gerechten en dranken worden geserveerd. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Typerende beroepshouding | Typerend voor de beroepsuitoefening van de Gastheer/-vrouw is dat hij bij alle werkzaamheden die hij verricht, de behoeften en wensen van de gasten tot uitgangspunt neemt. Hij zorgt er steeds voor dat de behoeften en wensen van gasten binnen de mogelijkheden van het pakket van diensten van de formule van het bedrijf worden gerealiseerd. Kenmerkend voor de beroepshouding van de Gastheer/-vrouw is het hebben van een commerciële instelling. Hij is zich immers bewust van de relatie tussen kosten en baten. Een ander aspect van het typerende van de beroepshouding van de Gastheer/-vrouw is het beschikken over een sociaalcommunicatief vermogen. Hij anticipeert en reageert attent en voorkomend op signalen van gasten. Ook beschikt hij over een goed ontwikkeld empathisch vermogen: hij kan zich goed verplaatsen en inleven in de situatie van anderen. Kenmerkend voor de beroepshouding van de Gastheer/-vrouw is het beschikken over doorzettingsvermogen. Hij heeft de aantoonbare bereidheid om zich extra in te zetten en om zich extra krachtsinspanning te getroosten bij werkdruk als gevolg van pieken in het werkaanbod. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Niveau van de beroepsuitoefening | Niveau 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Rol en verantwoordelijkheden | De Gastheer/-vrouw vervult een uitvoerende rol. Hij voert de werkzaamheden onder begeleiding uit. Hij is echter zelf verantwoordelijk voor zijn eigen werk. Hij legt wel verantwoording af bij de leidinggevende, die de eindverantwoordelijkheid draagt voor de processen en de resultaten van het horecabedrijf. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Complexiteit | De Gastheer/-vrouw werkt over het algemeen volgens standaardwerkwijze, 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 en de problemen die zich kunnen voordoen in de interactie tussen de Gastheer/-vrouw, de keuken, de gast en/of tussen gasten onderling zijn ook divers, onvoorspelbaar en specifiek. Bovendien stelt het voeren van verkoopgesprekken eisen aan de Gastheer/-vrouw. Daar komt bij dat de Gastheer/-vrouw tijdens de uitvoering van deze taak met (onverwachte) momenten van topdruk te maken kan hebben. De Gastheer/-vrouw beschikt over algemene basiskennis en basisvaardigheden voor uitoefening van het beroep. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Wettelijke beroepsvereisten | Nee | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Branche vereisten | Nee | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde | <p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table><tr><td></td><td>Luisteren</td><td>Lezen</td><td>Gesprekken voeren</td><td>Spreeken</td><td>Schrijven</td></tr><tr><td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> | | | | | | | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spreeken | Schrijven | C2 | | | | | | C1 | | | | | | B2 | | | | | |
| | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spreeken | Schrijven | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| C2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| C1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| B2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spreken | Schrijven |
|----|-----------|-------|-------------------|---------|-----------|
| B1 | x | x | | | |
| A2 | x | x | x | x | x |
| A1 | x | x | x | x | x |

Engels

| | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spreken | Schrijven |
|----|-----------|-------|-------------------|---------|-----------|
| C2 | | | | | |
| C1 | | | | | |
| B2 | | | | | |
| B1 | | | | | |
| A2 | x | | x | | |
| A1 | x | x | x | x | x |

Moderne vreemde taal

| | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spreken | Schrijven |
|----|-----------|-------|-------------------|---------|-----------|
| C2 | | | | | |
| C1 | | | | | |
| B2 | | | | | |
| B1 | | | | | |
| A2 | | | | | |
| A1 | x | x | x | x | x |

Rekenen en wiskunde

| | Getallen | Ruimte en vorm | Gegevens verwerking | Verbanden |
|----|----------|----------------|---------------------|-----------|
| Z2 | | | | |
| Z1 | | | | |
| Y2 | | | | |
| Y1 | | | | |
| X2 | x | | | |
| X1 | x | | | |

4.2 Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

Algemene informatie

| | |
|----------------------------------|--|
| Context van de uitstroom | De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw voert zijn werkzaamheden uit in bedrijven waar gerechten worden geserveerd. |
| Typerende beroepshouding | <p>Typierend voor de beroepsuitoefening van de Zelfstandig werkend Gastheer/-vrouw is dat hij bij alle werkzaamheden die hij verricht, de behoeften en wensen van de gasten tot uitgangspunt neemt. Hij zorgt er steeds voor dat de behoeften en wensen van gasten binnen de mogelijkheden van het pakket van diensten van de formule van het bedrijf worden gerealiseerd. Typierend voor de beroepshouding van de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw is het hebben van een commerciële instelling. Hij is zich immers bewust van de relatie tussen kosten en baten en streeft steeds naar een zo optimaal mogelijke realisatie van de doelstellingen binnen de kaders van de bedrijfsformule. Een ander aspect van het typerende van de beroepshouding van de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw is het beschikken over een sociaalcommunicatief vermogen. Hij anticipeert en reageert attent en voorkomend op signalen van gasten. Ook beschikt hij over een goed ontwikkeld empathisch vermogen: hij kan zich goed verplaatsen en inleven in de situatie van anderen. Kenmerkend voor de beroepshouding van de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw is het beschikken over doorzettingsvermogen. Hij heeft de aantoonbare bereidheid om zich extra in te zetten en om extra krachtsinspanning te getroosten bij werkdruk als gevolg van pieken in het werkaanbod. Naast het bovenstaande is het tevens van belang dat de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw beschikt over enige coachingsvaardigheden en kan luisteren, om de (lerende) medewerkers op de werkvloer optimaal en persoonsgericht te kunnen begeleiden.</p> |
| Niveau van de beroepsuitoefening | Niveau 3 |
| Rol en verantwoordelijkheden | <p>De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw vervult een dienstverlenende en uitvoerende rol. Dit impliceert een veelheid van rollen: de rol van verkoper, van entertainer, van begeleider, van adviseur en van informant. Daarnaast heeft de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw een vaktechnisch corrigerende/ begeleidende/ instruerende/ aansturende/ adviserende rol. Dit in verband met de begeleiding van (lerende) medewerkers op een uitvoerend niveau. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit en is daarvoor zelf verantwoordelijk. Hij legt wel verantwoording af aan de leidinggevende, die de eindverantwoordelijkheid draagt voor de processen en de resultaten van de uitvoering van deze kerntaak. Hij vervult tevens een controlerende rol.</p> |
| Complexiteit | <p>De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw heeft een diversiteit aan werkzaamheden. Hij moet hierbij rekening houden met de wensen en verwachtingen van gasten en beslissen of dit binnen het pakket van diensten van de formule van het bedrijf past. Deze wensen en verwachtingen zijn echter onvoorspelbaar en divers. Daarnaast is er een grote variatie aan bestelmogelijkheden en problemen die zich kunnen voordoen in de interactie tussen de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw, de keuken, de gast en/of tussen gasten onderling zijn ook divers, onvoorspelbaar en specifiek. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw heeft een belangrijke taak in het veilig stellen van de gastvrijheid en dient tegen ongewenst of normafwijkend gedrag op te treden. Dit maakt de functie van Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw complex. Bovendien stelt het voeren van verkoopgesprekken hoge eisen aan de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw. Daar komt bij dat de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw tijdens de uitvoering van deze taak met (onverwachte) momenten van topdruk te maken kan hebben. 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 specialistische kennis en vaardigheden voor uitoefening van het beroep.</p> |
| Wettelijke beroepsvereisten | Nee |
| Branche vereisten | Nee |

Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde

Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.

De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Nederlands

| | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spoken | Schrijven |
|----|-----------|-------|-------------------|--------|-----------|
| C2 | | | | | |
| C1 | | | | | |
| B2 | x | x | x | x | x |
| B1 | x | x | x | x | x |
| A2 | x | x | x | x | x |
| A1 | x | x | x | x | x |

Engels

| | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spoken | Schrijven |
|----|-----------|-------|-------------------|--------|-----------|
| C2 | | | | | |
| C1 | | | | | |
| B2 | | | | | |
| B1 | x | x | x | | |
| A2 | x | x | x | x | x |
| A1 | x | x | x | x | x |

Moderne vreemde taal

| | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spoken | Schrijven |
|----|-----------|-------|-------------------|--------|-----------|
| C2 | | | | | |
| C1 | | | | | |
| B2 | | | | | |
| B1 | | | | | |
| A2 | | | | | |
| A1 | x | x | x | x | x |

| | Rekenen en wiskunde | | | | |
|--|---------------------|----------|----------------|---------------------|-----------|
| | | Getallen | Ruimte en vorm | Gegevens verwerking | Verbanden |
| | Z2 | | | | |
| | Z1 | | | | |
| | Y2 | | | | |
| | Y1 | | | | |
| | X2 | x | | | |
| | X1 | x | x | x | x |

4.3 Bartender

Algemene informatie

| | |
|--|--|
| Context van de uitstroom | De Bartender richt zich met name op het verkopen van gastvrijheid en entertainment in cafés, bars, discotheken, hotels en vergelijkbare bedrijven. |
| Typerende beroepshouding | Het typerende van de Bartender is een commerciële instelling doordat hij gericht dient te zijn op service en op kosten en baten. Hij past derhalve, binnen de kaders van de bedrijfsformule, de mogelijkheden van het dienstenpakket en de eigen capaciteit toe. De Bartender dient bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden rekening te houden met de hoeveelheid en de aard van het werk dat uitgevoerd moet worden. Hij dient bij de uitvoering van werkzaamheden ook rekening te houden met (bedrijfs)voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en milieuzorg. Tevens dient de Bartender een sociaalcommunicatief vermogen en houdt rekening met de wensen van de gasten. Hij is bij het verlenen van gastvrijheid gericht op de gast en hij beschikt over een goed ontwikkeld empathisch vermogen - hij verplaatst zich in de individuele situatie van de gast en kan zich in zijn situatie inleven. De Bartender dient zich ervan bewust te zijn dat hij in sommige gevallen beslissingen dient te nemen. Het komt regelmatig voor dat zich tijdens de uitvoering van de werkzaamheden situaties voordoen die niet vooraf voorzien zijn en die ongewenste gevolgen kunnen hebben voor de dienstverlening aan de gasten die het bedrijf bezoeken. |
| Niveau van de beroepsuitoefening | Niveau 3 |
| Rol en verantwoordelijkheden | De Bartender vervult een controlerende rol en een uitvoerende rol. Hij voert de werkzaamheden zelfstandig uit en is daarvoor zelf verantwoordelijk. Hij legt wel verantwoording af bij de leidinggevende, die de eindverantwoordelijkheid draagt voor de processen en de resultaten van het horecabedrijf. |
| Complexiteit | De Bartender heeft een diversiteit aan werkzaamheden. De wijze waarop de bedrijfsdoelstellingen bereikt kunnen worden hangt in sterke mate af van de manier waarop de Bartender zijn werkzaamheden uitvoert, het gastheerschapconcept invult, de sfeer in de bar bepaalt, gastvrijheid veilig stelt en tegen ongewenst of normafwijkend gedrag optreedt: hoe hij dus gastvrijheid verkoopt. Het beroep is daarom ook complex, omdat de Bartender steeds de gehele bar in de gaten moet houden, alert moet zijn op signalen, informatie en adviezen aan gasten moet geven en de technische handelingen bij het verlenen van gastvrijheid gelijktijdig moet uitvoeren. Bovendien stelt het voeren van verkoopgesprekken ook eisen aan de Bartender. Daar komt bij dat de Bartender tijdens de uitvoering van deze taak met (onverwachte) momenten van topdrukke te maken kan hebben. De Bartender voert zijn werkzaamheden uit door standaardprocedures toe te passen en/of te combineren. De Bartender beschikt over specialistische kennis en vaardigheden voor uitoefening van het beroep. |
| Wettelijke beroepsvereisten | Nee |
| Branche vereisten | Nee |
| Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde | <p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> |

Nederlands

| | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spreken | Schrijven |
|----|-----------|-------|-------------------|---------|-----------|
| C2 | | | | | |
| C1 | | | | | |
| B2 | x | x | x | x | x |
| B1 | x | x | x | x | x |
| A2 | x | x | x | x | x |
| A1 | x | x | x | x | x |

Engels

| | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spreken | Schrijven |
|----|-----------|-------|-------------------|---------|-----------|
| C2 | | | | | |
| C1 | | | | | |
| B2 | | | | | |
| B1 | x | x | x | | |
| A2 | x | x | x | x | x |
| A1 | x | x | x | x | x |

Moderne vreemde taal

| | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spreken | Schrijven |
|----|-----------|-------|-------------------|---------|-----------|
| C2 | | | | | |
| C1 | | | | | |
| B2 | | | | | |
| B1 | | | | | |
| A2 | | | | | |
| A1 | x | x | x | x | x |

Rekenen en wiskunde

| | Getallen | Ruimte en vorm | Gegevens verwerking | Verbanden |
|----|----------|----------------|---------------------|-----------|
| Z2 | | | | |
| Z1 | | | | |
| Y2 | | | | |
| Y1 | | | | |
| X2 | x | | | |
| X1 | x | | x | x |

4.4 Leidinggevende bediening

Algemene informatie

| | |
|--|--|
| Context van de uitstroom | De Leidinggevende bediening werkt vooral in middelgrote bedrijven waar gerechten en dranken worden geserveerd. |
| Typerende beroepshouding | <p>Typierend voor de beroepshouding van de Leidinggevende bediening is dat hij bij alle werkzaamheden die hij verricht de behoeften en wensen van de gast als uitgangspunt neemt. Hij zorgt ervoor dat de medewerkers de behoeften en wensen van gasten, binnen de mogelijkheden van de bedrijfsformule, kunnen realiseren.</p> <p>Kenmerkend voor de beroepshouding van de Medewerker bediening/café-bar is ook dat hij is ingesteld op het bereiken van commerciële effectiviteit. Daartoe richt hij alle activiteiten op de gast en zijn belangen, stemt hij de producten en diensten af op relevante ontwikkelingen in de markt, koopt hij goederen en diensten op verantwoorde wijze in. Kenmerkend voor de beroepshouding van de Leidinggevende bediening is tevens dat hij is ingesteld op interpersoonlijke effectiviteit. Hij staat open voor gevoelens, houding en motivatie van anderen en laat dit in zijn handelen tot uiting komen.</p> |
| Niveau van de beroepsuitoefening | Niveau 4 |
| Rol en verantwoordelijkheden | De vervult een leidinggevende, een coördinerende, een opleidende, een informerende, een bewakende, een adviserende en een faciliterende rol. Hij is als eindverantwoordelijke voor de werkzaamheden in de afdeling, de vestiging, het team of het onderdeel van het bedrijf zelf verantwoordelijk voor de verrichtte werkzaamheden, de resultaten ervan en de kwaliteit van beide. Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden vervult de leidinggevende een voorbeeldfunctie naar de medewerkers toe. Hij legt over de uitvoering van zijn werkzaamheden verantwoording af bij de manager of de directeur/eigenaar. De Leidinggevende bediening werkt vaak ook mee bij de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden die bedoeld zijn om het concept van Gastheer/-vrouwschap te realiseren en dus voor het verlenen van gastvrijheid. |
| Complexiteit | De Leidinggevende bediening past zowel routinematige als meer specifieke procedures toe. Omdat hij te maken kan krijgen met afwijkingen van de gangbare procedures moet hij snel, alert en oplossingsgericht te werk kunnen gaan. Hij geeft proactief terugkoppeling aan zijn leidinggevende indien hij verbeterkansen ziet. De Leidinggevende Bediening moet rekening houden met het belang van de organisatie bij het realiseren van de klantwens. Hierbij is hij ook afhankelijk van het aanbod van leveranciers waarmee de organisatie werkt en de beschikbaarheid daarvan. De Leidinggevende bediening moet onder tijdsdruk voortdurend prioriteiten stellen voor de inzet van het team en zichzelf. Dit als gevolg van de vrijwel continue aanwezigheid van klanten, de daarbij behorende gesprekken en de administratieve en financiële afhandeling van transacties. Hij vindt daarbij de balans in de tijdsverdeling tussen gastvrijheidstaken, leidinggevende taken en ontwikkelingsgerichte taken. De Leidinggevende Bediening moet adequaat en flexibel in kunnen spelen op steeds wisselende praktijksituaties binnen het team en met wisselende klantwensen en klanttypen. De Leidinggevende bediening beschikt over specialistische kennis en vaardigheden en theoretische kennis van het werkveld. Daarnaast beschikt hij over specialistische kennis en vaardigheden voor bedrijfsvoering. |
| Wettelijke beroepsvereisten | Nee |
| Branche vereisten | Nee |
| Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde | <p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> |

De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Nederlands

| | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spoken | Schrijven |
|----|-----------|-------|-------------------|--------|-----------|
| C2 | | | | | |
| C1 | x | x | | | |
| B2 | x | x | x | x | x |
| B1 | x | x | x | x | x |
| A2 | x | x | x | x | x |
| A1 | x | x | x | x | x |

Engels

| | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spoken | Schrijven |
|----|-----------|-------|-------------------|--------|-----------|
| C2 | | | | | |
| C1 | | | | | |
| B2 | | | | | |
| B1 | x | x | x | | |
| A2 | x | x | x | x | x |
| A1 | x | x | x | x | x |

Moderne vreemde taal

| | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spoken | Schrijven |
|----|-----------|-------|-------------------|--------|-----------|
| C2 | | | | | |
| C1 | | | | | |
| B2 | | | | | |
| B1 | | | | | |
| A2 | x | x | x | | |
| A1 | x | x | x | x | x |

Rekenen en wiskunde

| | Getallen | Ruimte en vorm | Gegevens verwerking | Verbanden |
|----|----------|----------------|---------------------|-----------|
| Z2 | | | | |
| Z1 | | | | |
| Y2 | | | | |
| Y1 | x | | x | |
| X2 | x | | x | x |
| X1 | x | x | x | x |

4.5 Cateringbeheerder/-manager

Algemene informatie

| | |
|----------------------------------|---|
| Context van de uitstroom | De Cateringbeheerder/ -manager beheert de restauratieve dienstverlening aan een bedrijf, school, overheids- of zorginstelling in opdracht van een contractcateringorganisatie. De contractcateringorganisatie sluit daartoe een contract met de instantie aan wie zij restauratieve diensten verleent. Zij is in dienst van de contractcateringorganisatie. De manier waarop zij de restauratieve dienstverlening beheert, hangt sterk af van de vorm en de inhoud van het contract dat tussen de contractcateraar en de opdrachtgever is gesloten. |
| Typerende beroepshouding | Typerend voor de beroepshouding van de cateringbeheerder/ -manager is dat hij bij alle werkzaamheden die hij verricht, gericht is op het realiseren van de overeengekomen dienstverlening binnen de kaders van kosten en kwaliteit. Hij zorgt ervoor dat de uitvoerende medewerkers de overeengekomen dienstverlening kunnen realiseren. Kenmerkend voor de beroepshouding van de cateringbeheerder/ -manager is ook dat hij zich bewust is en blijft van de wensen van de opdrachtgever en dat hij gericht is op het bereiken van de commerciële doelstellingen van de contractcateringorganisatie. Hij stemt daartoe zijn activiteiten af op de wensen van de opdrachtgever, maar realiseert alle activiteiten conform het operationele beleid van de contractcateraar. Kenmerkend voor de beroepshouding van de cateringbeheerder/ -manager is ook dat hij ingesteld is op interpersoonlijke effectiviteit: hij staat open voor gevoelens, houding en motivatie van anderen. |
| Niveau van de beroepsuitoefening | Niveau 4 |
| Rol en verantwoordelijkheden | De Cateringbeheerder/ -manager geeft leiding aan de medewerkers die belast zijn met uitvoerende werkzaamheden. Hij zorgt voor de voortgang van de dagelijkse werkzaamheden. Hierbij wordt gedacht aan de planning, de coördinatie en de regeling van uit te voeren werkzaamheden. Hij vervult dus zowel een uitvoerende en adviserende rol als een coördinerende, controlerende en coachende rol. De Cateringbeheerder/ -manager voert zijn taken uit onder verantwoordelijkheid van de regiomanager (districtmanager, accountmanager). Deze laatste is de schakel tussen de Cateringbeheerder/ -manager en de contractcateraar. In formele zin onderhoudt hij het contact met de opdrachtgever. In de praktijk gebeurt het echter vaak dat de Cateringbeheerder/ -manager op gezette tijden overleg voert met de opdrachtgever. |
| Complexiteit | De mate van complexiteit van het beroep van Cateringbeheerder/ -manager is hoog. Immers, in het geven van leiding aan en het coördineren en regelen van de uit te voeren werkzaamheden van een groep medewerkers kunnen verschillende problemen ontstaan. Bedoelde problemen ontstaan bijna allemaal in de relatie tussen personen. Daarom hebben ze heel vaak een "uniek" karakter. Daarmee is ook gezegd dat ze niet routinematig en louter volgens standaardprocedures zijn op te lossen. Voor de oplossing ervan zijn vaak specifieke, meer aangepaste procedures en methoden nodig. De mate van complexiteit van het beroep van Cateringbeheerder/ -manager is hoog, omdat bij het uitvoeren van de diverse taken waaruit dit beroep bestaat steeds rekening gehouden moet worden met zowel de belangen van de eigen werkgever, dat is de contractcateraar, als met die van de opdrachtgever. Daarnaast moet erop worden toegezien dat de bezoekers, de gasten van het "restaurant", tevreden zijn. Een andere factor waardoor de mate van complexiteit van het beroep van cateringbeheerder/ -manager hoog is, is het feit dat de Cateringbeheerder/manager niet alleen "beheerstaken" uitvoert, maar ook met zijn medewerkers meewerkt aan het verrichten van de dagelijkse werkzaamheden – hij is in deze situatie een "collega" van de uitvoerende medewerkers. De Cateringbeheerder/ -manager beschikt over specialistische kennis en vaardigheden en theoretische kennis van het werkveld. Tevens beschikt hij over specialistische kennis en vaardigheden voor bedrijfsvoering. |
| Wettelijke beroepsvereisten | Nee |
| Branche vereisten | Nee |

Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde

Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.

De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Nederlands

| | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spreken | Schrijven |
|----|-----------|-------|-------------------|---------|-----------|
| C2 | | | | | |
| C1 | x | x | | | |
| B2 | x | x | x | x | x |
| B1 | x | x | x | x | x |
| A2 | x | x | x | x | x |
| A1 | x | x | x | x | x |

Engels

| | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spreken | Schrijven |
|----|-----------|-------|-------------------|---------|-----------|
| C2 | | | | | |
| C1 | | | | | |
| B2 | | | | | |
| B1 | x | x | x | | |
| A2 | x | x | x | x | x |
| A1 | x | x | x | x | x |

Moderne vreemde taal

| | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spreken | Schrijven |
|----|-----------|-------|-------------------|---------|-----------|
| C2 | | | | | |
| C1 | | | | | |
| B2 | | | | | |
| B1 | | | | | |
| A2 | x | x | x | | |
| A1 | x | x | x | x | x |

| | Rekenen en wiskunde | | | | |
|--|---------------------|----------|----------------|---------------------|-----------|
| | | Getallen | Ruimte en vorm | Gegevens verwerking | Verbanden |
| | Z2 | | | | |
| | Z1 | | | | |
| | Y2 | | | | |
| | Y1 | x | | x | |
| | X2 | x | | x | x |
| | X1 | x | x | x | x |

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Serveert en bereidt dranken en gerechten

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | Werkprocessen bij kerntaak 1 | |
|---|------------------------------|---|
| <p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Medewerker bediening/ café-bar neemt reserveringen aan en houdt daarbij rekening met de mogelijkheden van het bedrijf, de tafelbezetting en de personeelsplanning. Hij informeert naar (speciale) wensen en verwerkt de reserveringen op voorgeschreven wijze. Hij informeert de keuken en/of relevante afdelingen over de reservering en eventuele bijzonderheden. De Medewerker bediening/ café-bar ontvangt de gasten volgens de bedrijfsformule van het bedrijf en staat ze vriendelijk te woord. Hij placeert in voorkomende gevallen de gasten in overleg met de leidinggevende en/of collega's. Hij vraagt of de gasten een aperitief wensen en biedt de gast de menukaart, de drankenkaart en/of wijnkaart aan. De Medewerker bediening/ café-bar geeft informatie en/of advies aan de gast omtrent de diverse dranken, wijnen en gerechten, gerechtenopbouw en de bereiding ervan. Hij verkoopt commercieel aantrekkelijke producten aan gasten op basis van de wensen en behoeften van de gasten. Hij bespreekt (speciale) wensen van gasten met zijn collega's, het keukenpersoneel of de leidinggevende. Hij neemt de bestelling(en) van de gast op en verwerkt de bestelling in het kassasysteem. De Medewerker bediening/ café-bar maakt dranken serveergereed. Hij selecteert hiervoor de benodigde kopjes, glazen en de benodigde dranken of ingrediënten. Hij schenkt, mixt en/of tapt dranken. 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. De Medewerker bediening/ café-bar bereidt bittergarnituur, koude of warme snacks en, afhankelijk van de bedrijfsformule, eenvoudige gerechten op basis van convenience producten die hij garneert en decoreert. Hij stemt voor en tijdens de bereiding zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. De Medewerker bediening/ café-bar serveert de bestelling aan de gasten. Hij werkt hierbij samen met collega's en/of leidinggevende en stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's en/of leidinggevende af. Hij verricht op basis van de bedrijfsformule speciale serveerhandelingen en bereidingen aan tafel. Hij geeft een toelichting over de geserveerde dranken en gerechten. Hij ruimt de tafel na het gebruik van de bestelling af en maakt deze indien mogelijk schoon. De Medewerker bediening/ café-bar creëert naar aanleiding van de bedrijfsformule van het bedrijf een passende sfeer in het bedrijf. Hij reageert en/of anticipeert alert op signalen van de gast. Hij veraangenaamt het verblijf van gasten door de omstandigheden te optimaliseren op basis van de wensen en behoeften van de gast. De Medewerker bediening/ café-bar bewaakt de sfeer in het bedrijf. Hij signaleert onregelmatigheden in het gedrag van gasten die sfeerbedreigend kunnen zijn en bespreekt dit met collega's of de leidinggevende. Hij spreekt gasten aan op sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag volgens de bedrijfsvoorschriften en verwijdt indien nodig gasten uit het bedrijf. De Medewerker bediening/ café-bar rekent bestellingen met gasten af. Hij maakt de rekening op, controleert deze en handelt deze af. Hij verwerkt de betalingen met verschillende betalingswijzen in de kassa. Hij neemt afscheid van de gasten volgens de bedrijfsformule van het bedrijf. Hij controleert de tevredenheid van de gasten en onderneemt op basis van de signalen en opmerkingen met betrekking tot de tevredenheid van de gasten, indien nodig, actie. Toelichting: De Medewerker bediening/ café-bar kan alleen het doel van</p> | 1.1 | Neemt reserveringen aan |
| | 1.2 | Ontvangt gasten |
| | 1.3 | Adviseert de gast en neemt de bestelling op |
| | 1.4 | Maakt dranken serveergereed |
| | 1.5 | Bereidt snacks en kleine gerechten |
| | 1.6 | Serveert de bestelling en ruimt af |
| | 1.7 | Creëert een passende sfeer |
| | 1.8 | Bewaakt de sfeer |
| | 1.9 | Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid |
| | | |

het verkopen van gastvrijheid bereiken, als de gast tevreden is over de dienstverlening. Dit is alleen mogelijk als hij de wensen, verwachtingen en beleving van de gast, binnen de kaders van de bedrijfsformule, bevredigt. Bovendien houdt hij zich aan de wettelijke voorschriften op het gebied van veiligheid, bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne (HACCP), milieuzorg, kwaliteit en arbeidsomstandigheden (ergonomie). De reserveringen worden niet door iedere uitstroom aangenomen. Dit werkproces geldt alleen voor de Gastheer/-vrouw, Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw, Leidinggevende bediening en Cateringbeheerder/-manager. De reserveringen die de Cateringbeheerder/-manager aanneemt hebben met name betrekking op partijen en cateringopdrachten. Niet iedere uitstroom placeert de gasten. Dit wordt niet uitgevoerd door de Bartender en Cateringbeheerder/-manager. De bestellingen die de Medewerker bediening/café-bar klaarmaakt of serveert kunnen verschillen tussen de verschillende uitstromen. De Gastheer/-vrouw en de zelfstandig werkend Gastheer/-vrouw serveren eenvoudige gerechten, meerdere gangen diners en diverse dranken zoals bier en wijn. Hierbij worden de bijbehorende serveerhandelingen en presentatiemethodes toepast. Hij geeft naast het opnemen en klaarmaken van bestellingen eventueel ook toelichting of advies over de bestelling. De bestellingen die de Bartender bereidt en serveert hebben over het algemeen betrekking op dranken, zoals cocktails en longdrinks, maar hij bereidt eventueel ook bittergarnituur, koude of warme snacks en, afhankelijk van de bedrijfsformule, eenvoudige gerechten.

5.2 Kerntaak 2: Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit

| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | Werkprocessen bij kerntaak 2 | |
|---|------------------------------|--|
| <p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Medewerker bediening/café-bar voert voorbereidende werkzaamheden uit en 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 grondstoffen en het opstarten van de kassa. De Medewerker bediening/café-bar controleert de werking van de apparatuur op de werkplek zoals tapinstallaties, premixinstallaties. Hij onderhoudt de apparatuur op basis van het onderhoudsschema en voert eenvoudige reparaties uit volgens relevante bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften. Hij meldt storingen en mankementen bij de leidinggevende en/of bij de technische dienst van het bedrijf of neemt contact op met de fabrikant en/of onderhoudsbedrijf. De Medewerker bediening/café-bar ruimt de werkruimte op en maakt deze schoon op basis van een schoonmaakplan. 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 in en voert dit af. Hij vult de controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in. De Medewerker bediening/café-bar sluit bij het einde van de dienst of van de werkdag de (computer) kassa af. Hij telt, controleert en verantwoordt de ontvangsten en bergt het geld op en/of stort het af op voorgeschreven wijze. Hij maakt de afrekenstaat op en verklaart eventuele kasverschillen. Hij registreert gewerkte uren van personen in de shift, noteert representatieconsumpties, registreert omzet van personen in de shift en draagt de kas over. De Medewerker bediening/café-bar controleert met behulp van een checklist of alle noodzakelijke en afrondende werkzaamheden zijn verricht en of het bedrijf voor de volgende dag bedrijfsklaar is. Hij sluit daarna het bedrijf af en anticipeert op mogelijke onveilige omgevingsfactoren waarbij hij de veiligheidsvoorschriften in acht neemt. Toelichting: De Medewerker bediening/café-bar is zich bij de uitvoering van deze werkzaamheden zeer bewust van de gevolgen ervan voor het verkopen van gastvrijheid, voor het bedrijf, maar ook voor het milieu en voor de volksgezondheid. Bij de voorbereidende werkzaamheden is de Medewerker bediening/café-bar zich ervan bewust dat hij hygiënisch moet werken en er zorg voor moet dragen dat alles er representatief uitziet, wat de verkoop van gastvrijheid verhoogd. Bij de afrondende werkzaamheden is het van belang dat de Medewerker bediening/café-bar gebruik maakt van milieuvriendelijke reinigingsmiddelen en afval scheidt volgens milieuriichtlijnen. Het onderhoud aan apparatuur wordt alleen door de Bartender verzorgd. Het afsluiten van de kassa wordt door iedere uitstroom uitgevoerd. Er zijn echter wel verschillen in de wijze waarop dit wordt uitgevoerd. De Gastheer/-vrouw is verantwoordelijk voor het tellen en opbergen van eigen ontvangsten, de uitstromen op niveau 3 tellen de opbrengsten van de shift en maken op basis hiervan een afrekenstaat op. De uitstromen op niveau 4 zijn naast het tellen en opbergen van de ontvangsten van de dag en de registratie ervan op de afrekenstaat tevens verantwoordelijk voor de registratie van de gewerkte uren van personen, de omzet per persoon en de registratie van representatieconsumpties. Tevens dragen de uitstromen op niveau 4 de kas over aan de ondernemer. Het afsluiten van het bedrijf wordt alleen door de uitstromen vanaf niveau 3 uitgevoerd.</p> | 2.1 | Voert voorbereidende werkzaamheden uit |
| | 2.2 | Controleert en onderhoudt apparatuur |
| | 2.3 | Voert afrondende werkzaamheden uit |
| | 2.4 | Sluit de kassa af |
| | 2.5 | Sluit het bedrijf af |

5.3 Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt

| Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt | Werkprocessen bij kerntaak 3 | |
|---|------------------------------|---|
| <p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Medewerker bediening/café-bar controleert de voorraad. Dit doet hij door regelmatig de opgeslagen dranken, producten en non-food artikelen op kwaliteit, houdbaarheid en aantallen te controleren en door het verloop van producten en artikelen te analyseren. Hij geeft eventuele behoeften en tekorten door aan de leidinggevende. Hij vult interne bestellijsten in en legt deze voor aan de leidinggevende. Hij maakt in voorkomende gevallen bestellijsten en inkoopspecificaties op basis van de tekorten en behoeften en plaatst de bestelling bij de (vaste) leveranciers. De Leidinggevende bediening houdt het stadium van rijpheid van wijnen zorgvuldig bij en bepaalt welke wijnen in welke hoeveelheid ingekocht moeten worden. De Medewerker bediening/café-bar vraagt offertes aan bij verschillende leveranciers en beoordeelt de ontvangen offertes en daarbij behorende leveringscondities op prijs/kwaliteitsverhouding. Hij selecteert op basis hiervan de leveranciers. De Medewerker bediening/café-bar neemt geleverde dranken, producten en non-food artikelen in ontvangst en controleert deze aan de hand van relevante wet- en regelgeving. Hij rapporteert, afhankelijk van de formule van het bedrijf, eventuele afwijkingen aan de geleverde dranken, producten en non-food artikelen aan de leidinggevende, reclameert bij de leverancier, volgens daarvoor geldende procedures en zorgt ervoor dat eventuele retourzendingen worden afgehandeld. De Leidinggevende bediening controleert bij ontvangst de geleverde wijnen en registreert deze. Hij noteert per wijn wanneer en hoe lang hij op dronk zal zijn. De Medewerker bediening/café-bar transporteert de goederen, pakt de geleverde goederen uit of om en slaat deze volgens het FIFO-systeem en relevante wet- en regelgeving op in de daarvoor bestemde ruimte. Hij archiveert de bestel- en leveringsbonnen. De Leidinggevende bediening controleert de temperatuur en vochtigheidsgraad van de wijnkelders. Toelichting: De Medewerker bediening/café-bar maakt bij het bestellen en beheren van de voorraden gebruik van methoden die in zijn bedrijf gebruikelijk zijn. Het controleren van de voorraad wordt door iedere uitstroom uitgevoerd. De verantwoordelijkheid omtrent het bestellen van de geconstateerde tekorten verschilt per uitstroom. De Gastheer/-vrouw geeft de geconstateerde tekorten door aan de leidinggevende. De uitstromen op niveau 3 registreren de tekorten op het bestelformulier en leggen deze voor aan de leidinggevende en/of bestellen bij vaste leveranciers. De uitstromen op niveau 4 stellen naast het bestelformulier ook inkoopspecificaties op en plaatsen de bestelling bij (vaste) leveranciers. Daarnaast selecteren alleen uitstromen op niveau 4 nieuwe leveranciers. Bij het ontvangen van goederen zijn de uitstromen vanaf niveau 3 verantwoordelijk voor het reclameren bij leveranciers bij eventuele afwijkingen in de bestelling en verzorgen de retourverzendingen. De Leidinggevende bediening is verantwoordelijk voor de inkoop, ontvangst en opslag van wijnen.</p> | 3.1 | Controleert de voorraad en bestelt |
| | 3.2 | Vraagt offertes op en selecteert leveranciers |
| | 3.3 | Ontvangt en controleert de bestelling |
| | 3.4 | Pakt de bestelling uit en slaat deze op |
| | | |

5.4 Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit

| Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit | Werkprocessen bij kerntaak 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-----|-------------------------|-----|------------------------------|-----|---|-----|-------------------|-----|---|-----|---|-----|------------------------------------|-----|--|-----|---|------|--|------|-------------------|------|-------------------------------|
| <p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Leidinggevende bediening en/of Cateringbeheerder/-manager stelt een afdelingsplan op aan de hand van het ondernemingsplan. Hij signaleert ontwikkelingen in de branche en in de omgeving van het bedrijf en gaat na wat voor gevolgen deze ontwikkelingen voor de werkzaamheden van zijn afdeling kunnen hebben. Hij beschrijft in het plan aan welke tactische en operationele doelstellingen de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Hij stemt het afdelingsplan af met de ondernemer. De Leidinggevende bediening en/of Cateringbeheerder/-manager maakt op basis van het afdelingsplan een inschatting van de benodigde inzet aan personeel (forecast), bepaalt de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn voor de diverse taken in het horecabedrijf waarbij hij rekening houdt met de seizoensinvloeden en beschrijft dit in de personeelsplanning. De Leidinggevende bediening en/of Cateringbeheerder/-manager maakt analyses en evaluaties van de omzet van het horecabedrijf op basis van het kassasysteem. Hij voert kostenberekeningen uit van gerechten, dranken en/of speciale bestellingen op basis van de inkoopspecificaties. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor het assortiment. De Leidinggevende bediening en/of Cateringbeheerder/-manager bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen en neemt maatregelen om kosten te besparen. Hij voert de financiële administratieve uit of delegeert deze aan een andere afdeling. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van afrekenstaten, overzichten en rapportages. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw, Leidinggevende bediening en/of Cateringbeheerder/-manager draagt bij aan werving en selectie van nieuw personeel en/of vakantiekrachten. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor het bedrijf en de functie. Hij selecteert kandidaten en doet voorstellen aan zijn leidinggevende, de ondernemer of het management om deze aan te stellen. Op basis van een formatieplan gaat hij te werk volgens de daarvoor opgestelde procedures. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw, Leidinggevende bediening en/of Cateringbeheerder/-manager voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden, van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. In voorkomende gevallen stelt hij samen met de medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken besluit hij in voorkomende gevallen of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie of beloning en eventueel voor beëindiging van de dienstbetrekking. Hij verwerkt resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken in de personeelsdossiers en neemt bij dit alles relevante voorschriften in acht. De Leidinggevende bediening en/of Cateringbeheerder/-manager plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel en maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan de medewerkers en houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en</p> | <table> <tr> <td>4.1</td><td>Maakt een afdelingsplan</td></tr> <tr> <td>4.2</td><td>Maakt een personeelsplanning</td></tr> <tr> <td>4.3</td><td>Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen</td></tr> <tr> <td>4.4</td><td>Bewaakt budgetten</td></tr> <tr> <td>4.5</td><td>Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers</td></tr> <tr> <td>4.6</td><td>Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken</td></tr> <tr> <td>4.7</td><td>Plant en verdeelt de werkzaamheden</td></tr> <tr> <td>4.8</td><td>Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan</td></tr> <tr> <td>4.9</td><td>Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team</td></tr> <tr> <td>4.10</td><td>Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer</td></tr> <tr> <td>4.11</td><td>Voert werkoverleg</td></tr> <tr> <td>4.12</td><td>Rapporteert aan de ondernemer</td></tr> </table> | 4.1 | Maakt een afdelingsplan | 4.2 | Maakt een personeelsplanning | 4.3 | Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen | 4.4 | Bewaakt budgetten | 4.5 | Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers | 4.6 | Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken | 4.7 | Plant en verdeelt de werkzaamheden | 4.8 | Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan | 4.9 | Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team | 4.10 | Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer | 4.11 | Voert werkoverleg | 4.12 | Rapporteert aan de ondernemer |
| 4.1 | Maakt een afdelingsplan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2 | Maakt een personeelsplanning | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.3 | Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.4 | Bewaakt budgetten | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.5 | Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.6 | Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.7 | Plant en verdeelt de werkzaamheden | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.8 | Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.9 | Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.10 | Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.11 | Voert werkoverleg | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.12 | Rapporteert aan de ondernemer | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |


























































bedrijfsvoorschriften. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw, Leidinggevende bediening en/of Cateringbeheerder/-manager informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten of ondersteunt zijn leidinggevende hierbij. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen, draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de (lerende) medewerkers. Hij introduceert (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie. In voorkomende gevallen bespreekt hij het begeleidingstraject van de (lerende) medewerker regelmatig met zijn leidinggevende. De Leidinggevende bediening en/of Cateringbeheerder/-manager besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij treedt op als bemiddelaar bij conflicten. Hij stuurt proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim. De Leidinggevende bediening en/of Cateringbeheerder/-manager de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving. De Leidinggevende bediening en/of Cateringbeheerder/ manager organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers. Tijdens dit overleg informeert hij de medewerkers over het centrale beleid en/of het vestigingsbeleid. Hij bespreekt veranderingen in het werk, de actuele zaken en de knelpunten. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken. De Leidinggevende bediening en/of Cateringbeheerder/ manager maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en geeft financiële terugkoppeling naar de ondernemer. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor het management en bespreekt verbeterpunten of problemen met het management.













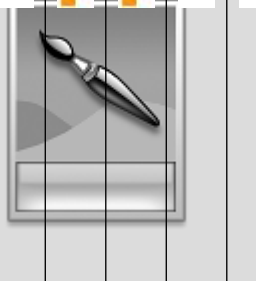



Toelichting: Het afdelingsplan is afgeleid van het bedrijfsplan en is een (korte) beschrijving van welke werkzaamheden er worden uitgevoerd in de afdeling, hoe deze werkzaamheden worden uitgevoerd en welke middelen ervoor nodig zijn. Over het algemeen wordt er periodiek per jaar een afdelingsplan (of activiteitenplan) geschreven. Het afdelingsplan is vervolgens de basis voor het maken van werkplanningen voor het uitvoeren van dagelijkse en periodieke werkzaamheden en productieplanningen. De Leidinggevende bediening en/of Cateringbeheerder/ -manager heeft kennis van regels, procedures en werkwijzen die voor het gehele bedrijf gelden. Informatie hierover ontvangt hij van de manager of de ondernemer. De Leidinggevende bediening en/of de Cateringbeheerder/ -manager geven leiding aan een team van Gastheren/ -vrouwen en/of Cateringmedewerkers en voeren daarnaast een aantal beheerstaken uit. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw voert naast de werkzaamheden in kerntaak 1,2 en 3 ook enkele beheerstaken uit ter ondersteuning van de Leidinggevende bediening m.b.t. het werven en begeleiden van (lerende) medewerkers op uitvoerend niveau.





6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.















6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Serveert en bereidt dranken en gerechten

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|---|---|---|---|------------|-------------|----------------------|-------|---|---|-------------------|---|---|------------------------------|-------------------------------|---|------------------------|--|--|--|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | | | |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen | | | |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Neemt reserveringen aan | | | | |   | | | | | | | | | | | |   | | |   | | | | | | | | |
| 1.2 | Ontvangt gasten | | | | |    | | | |    | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.3 | Adviseert de gast en neemt de bestelling op | | | | |    | | | |    |    | | | | | | | |    | | | | | |    | | | | |
| 1.4 | Maakt dranken serveergereed | | | | |    | | | | | |    |    | | | | | | | |    |    | | | | | | | |
| 1.5 | Bereidt snacks en kleine gerechten | | | | |    | | | | | |    |    | | | | | | | |    |    | | | | | | | |












| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------------------------------|-------------------------------------|---|------------|--------------------------|---|---|--|---|---|---------------------------|---|---|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|---|---|-------------------------------------|---|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.6 | Serveert de bestelling en ruimt af | | | | |  | | |  |  | |  |  | | | | | | |  |  | | | | | |
| 1.7 | Creëert een passende sfeer | | | | | | | | |  | | | | | | | | |  | | | | | | | |
| 1.8 | Bewaakt de sfeer | |  | | |  |  |  | | | | | | | | | | |  | |  | |  | | | |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|---|---|------------|-------------|----------------------|-------|---|---|---|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y |
| | | Beoordelen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.9 | Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid | | | | | | | | | | |  |  | | | | |  | |  | | | | | | |















6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit

| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|-----------|------------|--------------------------|---|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|---|---|------------|-------------|----------------------|-------|---|---|---|---|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Voert voorbereidende werkzaamheden uit | | | | |  | | | | | |  |  | | | | |  | | |  | | | | | |
| 2.2 | Controleert en onderhoudt apparatuur | | | | |  | | | | | | |  | | | | | | | |  | | | | | |
| 2.3 | Voert afrondende werkzaamheden uit | | | | |  | | | | | | |  | | | | | | | |  | | | | | |
| 2.4 | Sluit de kassa af |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.5 | Sluit het bedrijf af | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  | | | | | |

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt

| Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---|---|--|---|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|--|---|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen | |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Controleert de voorraad en bestelt | | | | |  | | | | |  | | |  | | | | | | |  | | | | | | |
| 3.2 | Vraagt offertes op en selecteert leveranciers | | | | | | | | | | |  | |  | | | | | | | | | | | | | |
| 3.3 | Ontvangt en controleert de bestelling | | | | | | | | | |  | | |  | | | | | | |  | | | | | | |
| 3.4 | Pakt de bestelling uit en slaat deze op | | | | | | | | | | | |  | | | | | | |  | | | | | | | |

6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit

| Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|--|------------|--------------------------|---|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------|---|---|--|------------|-------------|----------------------|-------|---|--|--|---------------------------------------|--|---------------------------------|----------------------------------|--|------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y |
| | | Beslissen en activiteiten initieren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Maakt een afdelingsplan |  | | | |  | | | | |  |  | | | | | |  | | | | | | |  | |
| 4.2 | Maakt een personeelsplanning | | | | | | | | | |  | | | | | | |  | | | | | | | | |
| 4.3 | Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen | | | | | | | | | |  | |  | | | | | | | | | | | | | |
| 4.4 | Bewaakt budgetten | |  | | | | | | | | | |  | | | | | | |  | | | | |  | |

| Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|------------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|--|-------------------|---------------------------------------|--|---------------------------------|----------------------------------|--|------------------------|--|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | |
| | | Beslissen en activiteiten initieren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen | |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.5 | Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.6 | Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.7 | Plant en verdeelt de werkzaamheden | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.8 | Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.9 | Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.10 | Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.11 | Voert werkoverleg | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.12 | Rapporteert aan de ondernemer | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Gastheer/-vrouw

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten

Proces-competentie-matrix Gastheer/-vrouw

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Neemt reserveringen aan | | | | | X | | | | | | | | | | | | X | | | X | | | | | |
| 1.2 | Ontvangt gasten | | | | | X | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.3 | Adviseert de gast en neemt de bestelling op | | | | | X | | | | X | X | | | | | | | | X | | | | | | | |
| 1.4 | Maakt dranken serveergereed | | | | | X | | | | | | X | | | | | | | | X | X | | | | | |
| 1.5 | Bereidt snacks en kleine gerechten | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.6 | Serveert de bestelling en ruimt af | | | | | X | | | | X | | X | | | | | | | | X | X | | | | | |
| 1.7 | Creëert een passende sfeer | | | | | | | | | X | | | | | | | | | X | | | | | | | |
| 1.8 | Bewaakt de sfeer | | X | | | X | X | | | | | | | | | | | | X | | X | | X | | | |
| 1.9 | Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | X | | X | | | | | |

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Gastheer/-vrouw

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|---|---|--|
| 1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan | | | |
| Omschrijving | De Gastheer/-vrouw neemt reserveringen aan en houdt daarbij rekening met de mogelijkheden van het bedrijf, de tafelbezetting en de personeelsplanning. Hij informeert naar (speciale) wensen en verwerkt de reserveringen op voorgeschreven wijze. Hij informeert de keuken over de aangenomen reserveringen en eventuele bijzonderheden. | | |
| Gewenst resultaat | Reserveringen zijn aangenomen en verwerkt volgens voorgeschreven wijze. De keuken is geïnformeerd over de reserveringen en eventuele bijzonderheden. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures | Houdt zich aan voorgeschreven procedures bij het verwerken van de reservering. | <ul style="list-style-type: none"> dieetleer doelgroepen mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal rekenvaardigheden reserveringssystemen |
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen | Houdt bij het aannemen van de reservering rekening met de mogelijkheden van het bedrijf, de tafelbezetting, de tijd, de personeelsplanning en het aantal zitplaatsen, zodat kan worden bepaald of de reservering kan worden aangenomen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren | Informeert de keuken over de reserveringen en eventuele bijzonderheden en/of (speciale) wensen, zodat deze is geïnformeerd en hier rekening mee kan houden in de voorbereidingen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|--|---|--|--|
| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
| 1.2 werkproces: Ontvangt gasten | | | |
| Omschrijving | De Gastheer/-vrouw ontvangt de gasten volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf en staat ze vriendelijk te woord. Hij placeert de gasten volgens de tafelindeling en/of in overleg met de leidinggevende en/of collega's. Hij vraagt of de gasten een aperitief wensen en biedt de gast de menukaart, de drankenkaart en/of wijnkaart aan. | | |
| Gewenst resultaat | Gasten zijn vriendelijk ontvangen volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf en geplaatst in overleg met de leidinggevende en/of collega's en volgens de tafelindeling. Het aperitief is opgenomen en de menukaart, drankenkaart en/of wijnkaart is overhandigd aan de gast. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Onderhoudend communiceren | Geeft de gast in het contact de nodige aandacht, neemt de bestelling voor een aperitief op en biedt de menukaart, drankenkaart en/of wijnkaart aan, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gasten zich welkom voelen. | <ul style="list-style-type: none"> drankenkennis mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal verkooptechnieken |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren | Overlegt met collega's en/of de leidinggevende waar de gasten geplaatst kunnen worden en/of informeert collega's over gasten die geplaatst zijn, zodat collega's hiervan op de hoogte zijn. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
| 1.3 werkproces: Adviseert de gast en neemt de bestelling op | | | |
| Omschrijving | De Gastheer/-vrouw geeft, indien nodig en gewenst, informatie en/of advies aan de gast omtrent de diverse dranken, wijnen en gerechten, gerechtenopbouw en de bereiding ervan. Hij wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten op basis van hun wensen en behoeften. Hij bespreekt de mogelijkheden van de (speciale) wensen van gasten met de leidinggevende en/of het keukenpersoneel. Hij neemt de bestelling(en) van de gast op en verwerkt de bestelling in het kassasysteem. | | |
| Gewenst resultaat | Gasten zijn geïnformeerd en geadviseerd over de diverse dranken, wijnen en gerechten. (Speciale) wensen van gasten zijn besproken met de leidinggevende en/of het keukenpersoneel. De wensen en behoeften van gasten zijn geïnventariseerd. De bestellingen zijn opgenomen en verwerkt in het kassasysteem. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren | Noteert de bestellingen en eventuele wensen van de gast nauwkeurig en volledig, zodat de bestelling kan worden verwerkt in het kassasysteem. | <ul style="list-style-type: none"> bereidingswijze drankenkennis kassasystemen menuopbouw mondelinge communicatie: Nederlands en Engels; schriftelijke communicatie: Nederlands verkooptechnieken warenkennis wijnkennis |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen | Inventariseert de wensen van de gast en bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en sluit in het advies voor de keuze van dranken, wijnen en/of gerechten aan op de wensen van de gast. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen | Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting of advies over dranken, producten en gerechten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gasten worden geholpen in het maken van een keuze. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken | Raadpleegt bij bijzondere wensen van gasten en/of opdrachtgevers de leidinggevende en/of het keukenpersoneel en bespreekt de mogelijkheden, zodat de bestelling kan worden vastgesteld waarbij aan de (speciale) wensen kan worden voldaan. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|--|---|--|---|
| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
| 1.4 werkproces: Maakt dranken serveergereed | | | |
| Omschrijving | De Gastheer/-vrouw maakt dranken serveergereed en neemt hierbij relevante wet- en regelgeving in acht. Hij selecteert hiervoor de benodigde kopjes en glazen en de benodigde dranken of ingrediënten. Hij schenkt, mixt en/of tapt dranken. 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. | | |
| Gewenst resultaat | Werkzaamheden zijn afgestemd. Dranken zijn serveergereed. Er is veilig en hygiënisch gewerkt. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures | Werkt bij het bereiden van dranken conform bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. | <ul style="list-style-type: none"> bereidingstechnieken drankenkennis kwaliteitsnormen materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands omgang met diverse apparatuur om warme en koude dranken te kunnen bereiden rekenvaardigheden relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen relevante bedrijfsvoorschriften warenkennis |
| Kwaliteit leveren | <ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen | Werkt ordelijk en systematisch bij het gereedmaken van dranken en werkt daarbij in het tempo dat nodig is om de bestelling tijdig bij de gast te serveren, zodat de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|---|--|--|
| 1.4 werkproces: Maakt dranken serveergereed | | | |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen | Kiest de benodigde materialen en middelen bij het gereedmaken van de diverse dranken en gebruikt de middelen op effectieve wijze en gaat bewust om met materialen en middelen. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen | Overlegt met collega's en/of leidinggevende over de uit te voeren werkzaamheden om de dranken serveergereed te kunnen maken, zodat de werkzaamheden van verschillende collega's op elkaar zijn afgestemd en iedereen weet wat hij moet doen. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|--|--|---|--|
| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
| 1.6 werkproces: Serveert de bestelling en ruimt af | | | |
| Omschrijving | De Gastheer/-vrouw serveert of overhandigt 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, indien nodig, speciale serveerhandelingen aan tafel en neemt hierbij de relevante wet- en regelgeving in acht. Hij geeft indien nodig een toelichting over de geserveerde dranken en gerechten. Hij ruimt de tafel na het gebruik van de bestelling op en maakt deze indien mogelijk schoon. | | |
| Gewenst resultaat | De bestelling is getransporteerd en uitgeserveerd aan tafel. Klachten zijn zoveel mogelijk voorkomen. Na gebruik van de bestelling is de tafel afgeruimd. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures | Serveert de bestelling en ruimt de tafel af volgens relevante wet- en regelgeving en conform de bedrijfsformule. | <ul style="list-style-type: none"> debarrasseertechnieken draag- en serveermethoden etiquette kwaliteitsnormen materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal relevante wettelijke richtlijnen relevante bedrijfsvoorschriften schriftelijke communicatie: Nederlands sociale vaardigheden transporteertechnieken |
| Kwaliteit leveren | <ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen | Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is, zodat bestellingen tijdig geserveerd worden aan de gast en de bestelling aan de geldende kwaliteitsnormen voldoet. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|--|--|--|
| 1.6 werkproces: Serveert de bestelling en ruimt af | | | |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen | Geeft indien nodig een toelichting op het gerecht waarbij hij zijn communicatiestijl afstemt op de gast, zodat de gasten goed geïnformeerd zijn. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken | Overlegt met collega's en/of leidinggevende tijdig en regelmatig indien zij samen de bestelling uitserveren, zodat de werkzaamheden en handelingen van collega's op elkaar worden afgestemd. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden | Hanteert draag- en serveermethoden accuraat waarbij hij een goede oog-hand coördinatie toont, zodat de bestelling efficiënt kan worden uitgeserveerd. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|---|---|--|
| 1.7 werkproces: Creëert een passende sfeer | | | |
| Omschrijving | De Gastheer/-vrouw creëert naar aanleiding van de bedrijfsformule van het bedrijf een passende sfeer in het bedrijf. Hij reageert en/of anticipeert alert op signalen van de gast. Hij veraangenaamt het verblijf van gasten door de omstandigheden te optimaliseren op basis van de wensen en behoeften van de gast. | | |
| Gewenst resultaat | Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die is afgestemd op de bedrijfsformule. Het verblijf van gasten wordt veraangenaamd en/of geoptimaliseerd. Er is zoveel mogelijk tegemoet gekomen aan de wensen en behoeften van gasten. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen | Achterhaalt de specifieke wensen en behoeften van gasten en neemt de wensen van gasten tot uitgangspunt van het eigen handelen, zodat hij zo veel mogelijk tegemoet komt aan deze wensen. | <ul style="list-style-type: none"> • de bedrijfsformule • doelgroepen • inlevingsvermogen • mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal • sociale vaardigheden |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none"> • Enthousiasme uitstralen | Optimaliseert de sfeer in het contact met gasten, straalt enthousiasme uit en weet de gasten hierin mee te trekken, zodat hij het verblijf van gasten veraangenaamt. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|---|--|--|
| 1.8 werkproces: Bewaakt de sfeer | | | |
| Omschrijving | De Gastheer/-vrouw bewaakt de sfeer in het bedrijf. Hij signaleert onregelmatigheden in het gedrag van gasten die sfeerbedreigend kunnen zijn en bespreekt dit met collega's en/of de leidinggevende. Hij spreekt gasten aan op sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag volgens de bedrijfsvoorschriften. | | |
| Gewenst resultaat | Er heerst een passende sfeer in het bedrijf. Onveilige situaties worden tijdig voorkomen. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Aansturen | <ul style="list-style-type: none"> • Uitoefenen van gezag | Spreekt gasten aan op sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag en verwijdt zo nodig gasten uit het horecabedrijf, toont daarbij overwicht en stelt zich zo veel mogelijk zelfverzekerd op, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen en de goede sfeer wordt behouden. | <ul style="list-style-type: none"> • bedrijfshulpverlening • de huisregels en het handhavingsbeleid van het bedrijf • mondelinge communicatie: Nederlands en Engels; • schriftelijke communicatie: Nederlands • sociale hygiëne • sociale vaardigheden |
| Ethisch en integer handelen | <ul style="list-style-type: none"> • Verschillen tussen mensen respecteren | Handelt onbevooroordeeld en biedt alle gasten gelijke kansen. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures | Handelt bij sfeerbedreigend gedrag van gasten conform de bedrijfsformule, de huisregels en het handhavingsbeleid, zodat er een passende sfeer in het bedrijf wordt behouden. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Met druk en tegenslag omgaan | <ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk • Grenzen stellen | Weet grenzen te stellen aan sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag van gasten en geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden, blijft productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van zaken en problemen. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden | Checkt regelmatig of de gasten tevreden zijn, geeft de prioriteit aan signalen, zorgen en problemen van gasten, neemt deze zorgen serieus, zodat hij kan anticiperen op mogelijk onveilige situaties. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|---|--|--|
| 1.8 werkproces: Bewaakt de sfeer | | | |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen | Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol en sfeerbedreigend gedrag van gasten, zodat er tijdig kan worden ingegrepen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|---|---|---|
| 1.9 werkproces: Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid | | | |
| Omschrijving | De Gastheer/-vrouw rekent bestellingen met gasten af volgens de bedrijfsrichtlijnen. Hij maakt de rekening op, controleert deze en handelt deze af. Hij verwerkt de betalingen met verschillende betalingswijzen in de kassa. Hij neemt afscheid van de gasten volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf. Hij controleert bij het afscheid de tevredenheid van de gasten en onderneemt op basis van de signalen en opmerkingen met betrekking tot de tevredenheid van gasten, indien nodig, actie. | | |
| Gewenst resultaat | Bestellingen zijn afgerekend met gasten. Er is actie ondernomen op basis van de opmerkingen van gasten. Er is afscheid genomen van de gasten. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures | Stelt conform bedrijfsrichtlijnen de rekening op en neemt bij het afrekenen van bestellingen de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften in acht. | <ul style="list-style-type: none"> afrekenprocedures betaalautomaten betaalmiddelen betaalwijzen kassasystemen mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal rekenvaardigheden relevante veiligheidsvoorschriften relevante bedrijfsvoorschriften schriftelijke communicatie: Nederlands sociale vaardigheden |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken | Maakt gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten en gebruikt deze bij het maken van de rekening en het afrekenen van bestellingen effectief, zodat de rekening kan worden opgemaakt. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden | Vraagt bij het afscheid nemen naar de tevredenheid van de gasten, let op de non-verbale signalen, zodat hij de dienstverlening kan verbeteren. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Gastheer/-vrouw

| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Voert voorbereidende werkzaamheden uit | | | | | x | | | | | | x | x | | | | | | | | x |
| 2.2 | Controleert en onderhoudt apparatuur | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.3 | Voert afrondende werkzaamheden uit | | | | | x | | | | | | | x | | | | | | | | x |
| 2.4 | Sluit de kassa af | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | x |
| 2.5 | Sluit het bedrijf af | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Gastheer/-vrouw

| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | | |
|--|--|--|--|
| 2.1 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit | | | |
| Omschrijving | De Gastheer/-vrouw voert voorbereidende werkzaamheden uit op basis van werkinstructies en de bedrijfsvoorschriften en stemt deze werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij voert mastiek en mise en place werkzaamheden uit. | | |
| Gewenst resultaat | Mastiek en mise en place werkzaamheden zijn volgens werkinstructies en de bedrijfsvoorschriften uitgevoerd. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende en uitgevoerd volgens relevante bedrijfsvoorschriften. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures | Neemt bij het uitvoeren van mastiek en mise en place werkzaamheden de relevante bedrijfsvoorschriften in acht. | <ul style="list-style-type: none"> materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands opdektechnieken poleertechnieken relevante bedrijfsvoorschriften voorraadbeheer (FiFo) |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen | Kiest bij het maken van mise en place werkzaamheden de benodigde middelen voor het behandelen van diverse materialen en grondstoffen, kent de werking ervan, onderhoudt de middelen en gaat er efficiënt en bewust mee om. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen | Stemt tijdig af met collega's en/of leidinggevende en helpt hen zo nodig, zodat er optimaal wordt samengewerkt en de werkzaamheden tijdig gereed zijn en het horecabedrijf kan worden geopend. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden | Maakt vlot en accuraat mastiek en mise en place en hanteert daarbij de van toepassing zijnde vakkennis en technieken, zodat het horecabedrijf er verzorgt en aantrekkelijk uitziet. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | | |
|--|--|--|--|
| 2.3 werkproces: Voert afrondende werkzaamheden uit | | | |
| Omschrijving | De Gastheer/-vrouw ruimt de werkruimte op en maakt deze schoon op basis van relevante wet- en regelgeving en een schoonmaakplan. Hij stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij reinigt en desinfecteert apparatuur, gereedschap en materiaal en ruimt dit op. Hij verzamelt afval in en voert dit af. Hij vult de controlelijsten uit het bedrijfschoonmaakplan in. | | |
| Gewenst resultaat | De werkruimte, apparatuur, gereedschap en materialen zijn opgeruimd en schoongemaakt. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Afval is verzameld en afgevoerd. Controlelijsten zijn ingevuld. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures | Handelt bij het schoonmaken en opruimen volgens relevante bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen en vult de controlelijsten in volgens relevante wettelijke richtlijnen. | <ul style="list-style-type: none"> mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands rekenvaardigheden relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen schoonmaakmiddelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen | Maakt een keuze uit de 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 de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen in een droge en schone omgeving. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen | Stemt zijn werkzaamheden tijdig en regelmatig af met collega's en/of leidinggevende zodat de werkruimte efficiënt kan worden opgeruimd en schoongemaakt. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | | |
|--|--|---|---|
| 2.4 werkproces: Sluit de kassa af | | | |
| Omschrijving | De Gastheer/-vrouw sluit bij het einde van de dienst of van de werkdag de (computer) kassa af. Hij telt, controleert en verantwoordt de eigen ontvangsten en draagt deze over volgens voorgeschreven procedures. | | |
| Gewenst resultaat | De kassa is afgesloten. Eigen ontvangsten zijn verantwoord en overgedragen volgens voorgeschreven procedures. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken | Analyseert eventuele kasverschillen van zijn eigen kassa, gaat na waardoor deze veroorzaakt worden en trekt op basis van de beschikbare informatie conclusies, zodat verantwoord kan worden hoe deze zijn ontstaan. | <ul style="list-style-type: none"> • kassasystemen • rekenvaardigheden • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante bedrijfsvoorschriften • schriftelijke communicatie: Nederlands |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures | Neemt bij het controleren en verantwoorden van de eigen ontvangsten de interne procedures en de veiligheidsvoorschriften in acht. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

Proces-competentie-matrix Gastheer/-vrouw

| Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T |
| | | Beoordelen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen |
| Werkprocessen | | U | V | W | X | Y | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Controleert de voorraad en bestelt | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | X |
| 3.2 | Vraagt offertes op en selecteert leveranciers | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.3 | Ontvangt en controleert de bestelling | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | X |
| 3.4 | Pakt de bestelling uit en slaat deze op | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | X |

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Gastheer/-vrouw

| Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt | | | |
|---|---|---|--|
| 3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt | | | |
| Omschrijving | De Gastheer/-vrouw controleert de voorraad. Dit doet hij door regelmatig de opgeslagen dranken, producten en non-food artikelen op kwaliteit, houdbaarheid en aantallen te controleren en geeft eventuele behoeften en tekorten door aan de leidinggevende. | | |
| Gewenst resultaat | Opgeslagen producten en artikelen zijn gecontroleerd op kwaliteit, houdbaarheid en aantal. Tekorten en behoeften aan grondstoffen, dranken, materialen en middelen zijn vastgesteld en doorgegeven aan de leidinggevende. De voorraad is op peil gebracht. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken | Controleert de voorraad op kwaliteit, houdbaarheid en aantal, zodat behoefte aan grondstoffen kunnen worden vastgesteld. | <ul style="list-style-type: none"> • administratie • inkoop • materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • rekenvaardigheden • relevante bedrijfsvoorschriften • voorraadbeheer |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures | Geeft tekorten en behoeften aan producten en artikelen volgens relevante bedrijfsvoorschriften door aan de leidinggevende, zodat de voorraad op peil kan worden gebracht. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt**3.3 werkproces: Ontvangt en controleert de bestelling**

| | | | |
|------------------------------------|--|---|--|
| Omschrijving | De Gastheer/-vrouw neemt geleverde dranken, producten en non-food artikelen in ontvangst en controleert deze aan de hand van relevante wet- en regelgeving. Hij rapporteert, afhankelijk van de formule van het bedrijf, eventuele afwijkingen aan de geleverde dranken, producten en non-food artikelen en geeft deze door aan de leidinggevende. | | |
| Gewenst resultaat | Geleverde producten, dranken en artikelen zijn in ontvangst genomen en gecontroleerd volgens relevante wet- en regelgeving. Afwijkingen zijn gerapporteerd en doorgegeven aan de leidinggevende. Derving is zoveel mogelijk voorkomen. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren | Noteert eventuele beschadigingen en/of afwijkingen van de geleverde producten volledig en nauwkeurig, zodat deze gegevens correct naar de leidinggevende kunnen worden gerapporteerd. | <ul style="list-style-type: none">klachtenprocedureproducten en ingrediënten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze)rekenvaardighedenrelevante veiligheidsvoorschriftenrelevante wettelijke richtlijnenschriftelijke communicatie: Nederlands |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures | Controleert de bestelling bij ontvangst volgens relevante wettelijke richtlijnen en handelt bij afwijkingen in de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften zodat derving wordt voorkomen. | <ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt | | | |
| 3.4 werkproces: Pakt de bestelling uit en slaat deze op | | | |
| Omschrijving | De Gastheer/-vrouw transporteert de goederen, pakt de geleverde goederen uit of om en slaat deze volgens het FIFO-systeem en relevante wet- en regelgeving op in de daarvoor bestemde ruimte. Hij archiveert de bestel- en leveringsbonnen. | | |
| Gewenst resultaat | Goederen zijn getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens relevante wet- en regelgeving. Bestel- en leveringsbonnen zijn gearhiveerd. Er is geen tijd en energie verspild. Er is geen derving ontstaan. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures | Werkt bij het transporteren en opslaan van producten, dranken en artikelen conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat derving wordt voorkomen. | <ul style="list-style-type: none"> rekenvaardigheden relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen schriftelijke communicatie: Nederlands transportmiddelen voorraadbeheer (FiFo) |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen | Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen voor het opslaan van producten, dranken en artikelen, gebruikt deze op effectieve wijze en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, zodat onveilige situaties worden voorkomen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

2.2 Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten

Proces-competentie-matrix Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Neemt reserveringen aan | | | | | X | | | | | | | | | | | | X | | | X | | | | | |
| 1.2 | Ontvangt gasten | | | | | X | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.3 | Adviseert de gast en neemt de bestelling op | | | | | X | | | | X | X | | | | | | | | X | | | | | | X | |
| 1.4 | Maakt dranken serveergereed | | | | | X | | | | | | X | | | | | | | | X | X | | | | | |
| 1.5 | Bereidt snacks en kleine gerechten | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.6 | Serveert de bestelling en ruimt af | | | | | X | | | | X | | X | X | | | | | | | X | X | | | | | |
| 1.7 | Creëert een passende sfeer | | | | | | | | | X | | | | | | | | | X | | | | | | | |
| 1.8 | Bewaakt de sfeer | | X | | | X | X | | | | | | | | | | | | X | | X | | X | | | |
| 1.9 | Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | X | | X | | | | | |

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|---|---|---|
| 1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan | | | |
| Omschrijving | De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw neemt reserveringen aan en houdt daarbij rekening met de mogelijkheden van het bedrijf, de tafelbezetting en de personeelsplanning. Hij informeert naar (speciale) wensen en verwerkt de reserveringen op voorgeschreven wijze. Hij informeert de keuken over de aangenomen reserveringen en eventuele bijzonderheden. | | |
| Gewenst resultaat | Reserveringen zijn aangenomen en verwerkt volgens voorgeschreven wijze. De keuken is geïnformeerd over de reserveringen en eventuele bijzonderheden. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures | Past de voorgeschreven procedures toe bij het verwerken van de reservering. | <ul style="list-style-type: none"> dieetleer doelgroepen mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal reserveringssystemen |
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen | Houdt bij het aannemen van de reservering rekening met de mogelijkheden van het bedrijf, de tafelbezetting, de tijd, de personeelsplanning en het aantal zitplaatsen, zodat kan worden bepaald of de reservering kan worden aangenomen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren | Informeert de keuken over de reserveringen en eventuele bijzonderheden en/of (speciale) wensen, zodat deze is geïnformeerd en hier rekening mee kan houden in de voorbereidingen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten**1.2 werkproces: Ontvangt gasten**

| | | | |
|---------------------------|---|--|--|
| Omschrijving | De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw ontvangt de gasten volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf en staat ze vriendelijk te woord. Hij placeert de gasten volgens de tafelindeling en/of in overleg met de leidinggevende en/of collega's. Hij vraagt of de gasten een aperitief wensen en biedt de gasten de menukaart, de drankenkaart en/of wijnkaart aan. | | |
| Gewenst resultaat | Gasten zijn vriendelijk ontvangen volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf en geplaatst in overleg met de leidinggevende en/of collega's en volgens de tafelindeling. Het aperitief is opgenomen en de menukaart, drankenkaart en/of wijnkaart is overhandigd aan de gasten. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none">Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelenOnderhoudend communiceren | Geeft de gast in het contact de nodige aandacht, neemt de bestelling voor een aperitief op en biedt de menukaart, drankenkaart en/of wijnkaart aan, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gasten zich welkom voelen. | <ul style="list-style-type: none">drankenkennismondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taalverkooptechnieken |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">AfstemmenProactief informeren | Overlegt met collega's en/of de leidinggevende waar de gasten geplaatst kunnen worden en/of informeert collega's over gasten die geplaatst zijn, zodat collega's hiervan op de hoogte zijn. | <ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|--|---|--|--|
| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
| 1.3 werkproces: Adviseert de gast en neemt de bestelling op | | | |
| Omschrijving | De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geeft, indien nodig en gewenst, informatie en/of advies aan de gast omtrent de diverse dranken, wijnen en gerechten, gerechtenopbouw en de bereiding ervan. Hij wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten op basis van hun wensen en behoeften. Hij bespreekt de mogelijkheden van de (speciale) wensen van gasten met het keukenpersoneel. Hij neemt de bestelling(en) van de gasten op en verwerkt de bestelling in het kassasysteem. | | |
| Gewenst resultaat | Gasten zijn geïnformeerd en geadviseerd over de diverse dranken, wijnen en gerechten. (Speciale) wensen van gasten zijn besproken met het keukenpersoneel. Er is een commercieel aantrekkelijk aanbod gedaan op basis van de wensen en behoeften van gasten. De bestellingen zijn opgenomen en verwerkt in het kassasysteem. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren | Noteert de bestellingen en eventuele wensen van de gast nauwkeurig en volledig, zodat de bestelling kan worden verwerkt in het kassasysteem. | <ul style="list-style-type: none"> bereidingswijze drankenkennis kassasystemen menuopbouw mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal schriftelijke communicatie: Nederlands warenkennis wijnkennis |
| Ondernemend en commercieel handelen | <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten | Wijst gasten op de specialiteiten van de dag en de mogelijkheid om extra gerechten en/of dranken te bestellen, naar aanleiding van hun wensen en behoeften, zodat de gasten kiezen voor een commercieel aantrekkelijk product en de omzet van het bedrijf kan worden vergroot. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen | Inventariseert de wensen van de gast en bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en sluit in het advies voor de keuze van dranken, wijnen en/of gerechten aan op de wensen van de gast. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|---|--|--|
| 1.3 werkproces: Adviseert de gast en neemt de bestelling op | | | |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen | Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting of advies over dranken, producten en gerechten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat hij een betrouwbare en deskundige indruk maakt en de gasten worden geholpen in het maken van een keuze. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken | Raadpleegt bij bijzondere wensen van gasten en/of opdrachtgevers de leidinggevende en/of het keukenpersoneel en bespreekt de mogelijkheden, zodat de bestelling kan worden vastgesteld waarbij aan de (speciale) wensen kan worden voldaan. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|---|--|---|
| 1.4 werkproces: Maakt dranken serveergereed | | | |
| Omschrijving | De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw maakt dranken serveergereed en neemt hierbij relevante wet- en regelgeving in acht. Hij selecteert hiervoor de benodigde kopjes en glazen en de benodigde dranken of ingrediënten. Hij schenkt, mixt en/of tapt dranken. Hij werkt hierbij indien nodig samen met collega's en stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's af. | | |
| Gewenst resultaat | Werkzaamheden zijn afgestemd. Dranken zijn serveergereed. Er is veilig en hygiënisch gewerkt. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures | Werkt bij het bereiden van dranken conform bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. | <ul style="list-style-type: none"> bereidingstechnieken drankenkennis kwaliteitsnormen materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands omgang met diverse apparatuur om warme en koude dranken te kunnen bereiden rekenvaardigheden relevante wettelijke richtlijnen relevante bedrijfsvoorschriften warenkennis |
| Kwaliteit leveren | <ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen | Werkt ordelijk en systematisch bij het gereedmaken van dranken en werkt daarbij in het tempo dat nodig is om de bestelling tijdig bij de gast te serveren, zodat de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | | |
|--|---|---|--|--|
| 1.4 werkproces: Maakt dranken serveergereed | | | | |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen | Kiest de benodigde materialen en middelen bij het gereedmaken van de diverse dranken en gebruikt de middelen op effectieve wijze en gaat bewust om met materialen en middelen. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces | |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen | Overlegt met collega's over de uit te voeren werkzaamheden om de dranken serveergereed te kunnen maken, zodat de werkzaamheden van verschillende collega's op elkaar zijn afgestemd en iedereen weet wat hij moet doen. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces | |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|---|--|---|
| 1.6 werkproces: Serveert de bestelling en ruimt af | | | |
| Omschrijving | De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw serveert of overhandigt de bestelling aan de gast. Hij werkt hierbij indien nodig samen met collega's en stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's af. Hij verricht, indien nodig, speciale serveerhandelingen en bereidingen aan tafel en neemt hierbij de relevante wet- en regelgeving in acht. Hij geeft indien nodig een toelichting over de geserveerde dranken en gerechten. Hij ruimt de tafel na het gebruik van de bestelling op en maakt deze indien mogelijk schoon. | | |
| Gewenst resultaat | De bestelling is tijdig getransporteerd en uitgeserveerd aan tafel. Klachten zijn zoveel mogelijk voorkomen. Na gebruik van de bestelling is de tafel tijdig afgeruimd. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Er is efficiënt gebruik gemaakt van materialen en middelen. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures | Serveert de bestelling en ruimt de tafel af volgens relevante wet- en regelgeving en conform de bedrijfsformule. | <ul style="list-style-type: none"> debarrasseertechnieken draag- en serveermethoden etiquette kwaliteitsnormen materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal relevante wettelijke richtlijnen relevante bedrijfsvoorschriften schriftelijke communicatie: Nederlands sociale vaardigheden tafelbereidingstechnieken transporteertechnieken |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | | |
|--|--|---|--|--|
| 1.6 werkproces: Serveert de bestelling en ruimt af | | | | |
| Kwaliteit leveren | <ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen | Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is, zodat bestellingen tijdig geserveerd worden aan de gasten en bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces | |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen | Gebruikt de benodigde materialen en middelen voor het transporteren, het verrichten van (speciale) serveerhandelingen en bereidingen aan tafel op effectieve wijze en gaat bewust om met materialen, middelen. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces | |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen | Informeert de gasten over de geserveerde dranken en gerechten waarbij hij zijn communicatiestijl afstemt op de gast, zodat de gasten goed geïnformeerd zijn. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces | |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken | Stemt tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig, zodat de bestellingen tijdig geserveerd worden en/of overhandigd kunnen worden aan de gast. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces | |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden | Hanteert draag- en serveermethoden accuraat waarbij hij een goede oog-hand coördinatie toont en verricht indien nodig speciale serveerhandelingen en bereidingen aan tafel waarbij hij snel en precies werkt met zijn handen, zodat de bestelling efficiënt kan worden uitgeserveerd. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces | |

| | | | |
|--|--|---|--|
| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
| 1.7 werkproces: Creëert een passende sfeer | | | |
| Omschrijving | De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw creëert naar aanleiding van de bedrijfsformule van het bedrijf een passende sfeer in het bedrijf. Hij reageert en/of anticipeert alert op signalen van de gast. Hij veraangenaamt het verblijf van gasten door de omstandigheden te optimaliseren op basis van de wensen en behoefte van de gast. | | |
| Gewenst resultaat | Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die is afgestemd op de bedrijfsformule. Het verblijf van gasten wordt veraangenaamd en/of geoptimaliseerd. Er zoveel mogelijk tegemoet gekomen aan de wensen en behoeften van gasten. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen | Achterhaalt de specifieke wensen en behoeften van gasten en neemt de wensen van gasten tot uitgangspunt van het eigen handelen, zodat hij zo veel mogelijk tegemoet komt aan deze wensen. | <ul style="list-style-type: none"> • de bedrijfsformule • doelgroepen • inlevingsvermogen • mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal • sociale vaardigheden |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none"> • Enthousiasme uitstralen | Optimaliseert de sfeer in het contact met gasten, straalt enthousiasme uit en weet de gasten hierin mee te trekken, zodat hij het verblijf van gasten veraangenaamt. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|---|--|---|
| 1.8 werkproces: Bewaakt de sfeer | | | |
| Omschrijving | De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw bewaakt de sfeer in het bedrijf. Hij signaleert onregelmatigheden in het gedrag van gasten die sfeerbedreigend kunnen zijn en bespreekt dit met collega's en/of de leidinggevende. Hij spreekt gasten aan op sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag volgens de bedrijfsvoorschriften en verwijdt indien nodig gasten uit het bedrijf. | | |
| Gewenst resultaat | Er heerst een passende sfeer in het bedrijf. Onveilige situaties worden tijdig voorkomen. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Aansturen | <ul style="list-style-type: none"> • Uitoefenen van gezag | Spreekt gasten aan op sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag en verwijdt zo nodig gasten uit het horecabedrijf, toont daarbij overwicht en stelt zich zo veel mogelijk zelfverzekerd op, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen en de goede sfeer wordt behouden. | <ul style="list-style-type: none"> • bedrijfshulpverlening • mondelinge communicatie: Nederlands en Engels; • relevante bedrijfsvoorschriften • schriftelijke communicatie: Nederlands • sociale hygiëne • sociale vaardigheden |
| Ethisch en integer handelen | <ul style="list-style-type: none"> • Verschillen tussen mensen respecteren | Handelt onbevooroordeeld en biedt alle gasten gelijke kansen. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures | Handelt bij sfeerbedreigend gedrag van gasten conform de bedrijfsformule, de huisregels en het handhavingsbeleid, zodat er een passende sfeer in het bedrijf wordt behouden. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Met druk en tegenslag omgaan | <ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk • Grenzen stellen | Weet grenzen te stellen aan sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag van gasten en geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden, blijft productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van zaken en problemen. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden | Checkt regelmatig of de gasten tevreden zijn, geeft de prioriteit aan signalen, zorgen en problemen van gasten, neemt deze zorgen serieus, zodat hij kan anticiperen op mogelijk onveilige situaties. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen | Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol en sfeerbedreigend gedrag van gasten, zodat er tijdig kan worden ingegrepen. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|---|---|---|
| 1.9 werkproces: Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid | | | |
| Omschrijving | De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw rekent bestellingen met gasten af volgens de bedrijfsrichtlijnen. Hij maakt de rekening op, controleert deze en handelt deze af. Hij verwerkt de betalingen met verschillende betalingswijzen in de kassa. Hij neemt afscheid van de gasten volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf. Hij controleert bij het afscheid de tevredenheid van de gasten en onderneemt op basis van de signalen en opmerkingen met betrekking tot de tevredenheid van gasten, indien nodig, actie. | | |
| Gewenst resultaat | Bestellingen zijn afgerekend met gasten. Er is actie ondernomen op basis van de opmerkingen van gasten. Er is afscheid genomen van de gasten. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures | Stelt conform bedrijfsrichtlijnen de rekening op en neemt bij het afrekenen van bestellingen de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften in acht. | <ul style="list-style-type: none"> afrekenprocedures betaalautomaten betaalmiddelen betaalwijzen kassasystemen mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal rekenvaardigheden relevante veiligheidsvoorschriften relevante bedrijfsvoorschriften schriftelijke communicatie: Nederlands sociale vaardigheden |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken | Maakt gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten en gebruikt deze bij het maken van de rekening en het afrekenen van bestellingen effectief, zodat de rekening kan worden opgemaakt. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden | Vraagt bij het afscheid nemen naar de tevredenheid van de gasten, let op de non-verbale signalen, zodat hij de dienstverlening kan verbeteren. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--|--|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | | |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen | | |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Voert voorbereidende werkzaamheden uit | | | | | X | | | | | | X | X | | | | | X | | | X | | | | | | | |
| 2.2 | Controleert en onderhoudt apparatuur | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.3 | Voert afrondende werkzaamheden uit | | | | | X | | | | | | | X | | | | | | | X | | | | | | | | |
| 2.4 | Sluit de kassa af | | | | | | | | | | X | | | X | | | | | | X | | | | | | | | |
| 2.5 | Sluit het bedrijf af | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | |

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | | |
|--|--|--|--|
| 2.1 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit | | | |
| Omschrijving | De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw voert voorbereidende werkzaamheden uit volgens voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen en houdt hierbij rekening met het aantal reserveringen. Hij stemt deze werkzaamheden af met zijn collega's. Hij voert mastiek en mise en place werkzaamheden uit. | | |
| Gewenst resultaat | Mastiek en mise en place werkzaamheden zijn uitgevoerd op basis van het aantal reserveringen. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en uitgevoerd volgens relevante bedrijfsvoorschriften. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures | Neemt bij het uitvoeren van mastiek en mise en place werkzaamheden de relevante bedrijfsvoorschriften in acht. | <ul style="list-style-type: none"> mastiek en mise en place werkzaamheden materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands opdektechnieken poleertechnieken relevante bedrijfsvoorschriften tafelzetting voorraadbeheer (FiFo) |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen | Kiest bij het maken van mise en place werkzaamheden de benodigde middelen voor het behandelen van diverse materialen en grondstoffen, kent de werking ervan, onderhoudt de middelen en gaat er efficiënt en bewust mee om. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit**2.1 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit**

| | | | |
|----------------------------|--|--|--|
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Voortgang bewaken | Brengt de uit te voeren mastiek en mise en place werkzaamheden in kaart, geeft aan welke werkzaamheden prioriteit hebben, zorgt ervoor dat de verschillende werkzaamheden goed op elkaar zijn afgestemd en bewaakt de voortgang van het proces, zodat de werkzaamheden tijdig gereed zijn. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen | Stemt tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig, zodat er optimaal wordt samengewerkt en de werkzaamheden tijdig gereed zijn en het horecabedrijf kan worden geopend. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden | Maakt vlot en accuraat mastiek en mise en place en hanteert daarbij de van toepassing zijnde vakkennis en technieken, zodat het horecabedrijf er verzorgt en aantrekkelijk uitziet. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit**2.3 werkproces: Voert afrondende werkzaamheden uit**

| | | | |
|------------------------------------|---|---|--|
| Omschrijving | De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw ruimt de werkruimte op en maakt deze schoon op basis van relevante wet- en regelgeving en een schoonmaakplan. Hij stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij reinigt en desinfecteert apparatuur, gereedschap en materiaal en ruimt dit op. Hij verzamelt afval in en voert dit af. Hij vult de controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in. | | |
| Gewenst resultaat | De werkruimte, apparatuur, gereedschap en materialen zijn opgeruimd en schoongemaakt. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Afval is verzameld en afgevoerd. Controlelijsten zijn ingevuld. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures | Handelt bij het schoonmaken en opruimen volgens relevante bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen en vult de controlelijsten in volgens relevante wettelijke richtlijnen. | <ul style="list-style-type: none">mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlandsrekenvaardighedenrelevante veiligheidsvoorschriftenrelevante wettelijke richtlijnenschoonmaakmiddelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruikenGeschikte materialen en middelen kiezenGoed zorgdragen voor materialen en middelen | Maakt een keuze uit de 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 de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen in een droge en schone omgeving, zodat onveilige en onhygiënische situaties worden voorkomen. | <ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">Afstemmen | Stemt zijn werkzaamheden tijdig en regelmatig af met collega's en/of leidinggevende zodat de werkruimte efficiënt kan worden opgeruimd en schoongemaakt. | <ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | | |
|--|--|--|--|
| 2.4 werkproces: Sluit de kassa af | | | |
| Omschrijving | De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw sluit bij het einde van de dienst of van de werkdag de (computer) kassa af. Hij telt, controleert en verantwoordt de ontvangsten en maakt de afrekenstaat op. Hij verklaart eventuele kasverschillen en bergt het geld op en/of stort het af op voorgeschreven wijze. | | |
| Gewenst resultaat | De kassa is afgesloten. De afrekenstaat is opgemaakt. De omzet is berekend. Kasverschillen zijn verantwoord. Ontvangsten zijn verantwoord en opgeborgen en/of afgestort volgens voorgeschreven procedures. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken | Analyseert eventuele kasverschillen, gaat na waardoor deze veroorzaakt worden en trekt op basis van de beschikbare informatie conclusies, zodat verantwoord kan worden hoe deze zijn ontstaan. | <ul style="list-style-type: none"> • interne procedures • kassasystemen • rekenvaardigheden • relevante veiligheidsvoorschriften • schriftelijke communicatie: Nederlands |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren | Maakt op nauwkeurige wijze een afrekenstaat met daarin de representatieconsumpties, de gewerkte uren van het personeel en hun omzet verwerkt, zodat de ontvangsten en eventuele kasverschillen zijn verantwoord. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures | Neemt bij het afsluiten van de (computer) kassa de interne procedures voor het opmaken van de kassa en de veiligheidsvoorschriften in acht. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | | |
|--|--|---|---|
| 2.5 werkproces: Sluit het bedrijf af | | | |
| Omschrijving | De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw controleert met behulp van een checklist of alle noodzakelijke en afrondende werkzaamheden zijn verricht en of het bedrijf voor de volgende dag bedrijfsklaar is. Hij sluit daarna het bedrijf af en anticipeert op mogelijke onveilige omgevingsfactoren waarbij hij de bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften in acht neemt. | | |
| Gewenst resultaat | Er is gecontroleerd of alle afrondende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Het bedrijf is veilig afgesloten. Er is gehandeld volgens bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgescreven procedures | Neemt bij het afsluiten van het bedrijf, het controleren van de afrondende werkzaamheden en bij het handelen met betrekking tot onveilige situaties de bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften in acht. | <ul style="list-style-type: none"> de checklist relevante veiligheidsvoorschriften relevante bedrijfsvoorschriften schriftelijke communicatie: Nederlands |
| Kwaliteit leveren | <ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken | Controleert op systematische en zorgvuldige wijze of alle noodzakelijke werkzaamheden zijn uitgevoerd op basis van een checklist. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

Proces-competentie-matrix Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

| Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T |
| | | Beoordelen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Controleert de voorraad en bestelt | | | | | X | | | | | X | | | X | | | | | | | X |
| 3.2 | Vraagt offertes op en selecteert leveranciers | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.3 | Ontvangt en controleert de bestelling | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | X |
| 3.4 | Pakt de bestelling uit en slaat deze op | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | X |

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

| Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt | | | |
|---|---|---|---|
| 3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt | | | |
| Omschrijving | De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw controleert de voorraad. Dit doet hij door regelmatig de opgeslagen dranken, producten en non-food artikelen op kwaliteit, houdbaarheid en aantallen te controleren en door het verloop van producten en artikelen te analyseren. Hij vult vervolgens op basis van tekorten en behoeften interne bestellijsten in en legt deze voor aan de leidinggevende. | | |
| Gewenst resultaat | Opgeslagen producten en artikelen zijn gecontroleerd op kwaliteit, houdbaarheid en aantal. Het verloop van producten en artikelen zijn geanalyseerd. Tekorten en behoeften aan grondstoffen, dranken, materialen en middelen zijn vastgelegd op een interne bestellijst en voorgelegd aan de leidinggevende. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen • Conclusies trekken | Controleert de voorraad op kwaliteit, houdbaarheid en aantal, analyseert het verloop van producten en artikelen en stelt tekorten vast, zodat behoefte aan grondstoffen kunnen worden vastgesteld. | <ul style="list-style-type: none"> • administratie • inkoop • materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • rekenvaardigheden • relevante bedrijfsvoorschriften • voorraadbeheer (FiFo) |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren | Registreert alle benodigde grondstoffen, dranken, materialen en middelen nauwkeurig en vult bij (dreigende) tekorten bestellijsten volledig en nauwkeurig in, zodat de bestelling wordt voorbereid. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures | Bestelt de benodigde grondstoffen, dranken, materialen en middelen volgens de in het bedrijf gebruikelijke bestelprocedures. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen | Legt de bestellijsten met de te bestellen producten en artikelen voor aan de leidinggevende, zodat deze bestelling geplaatst kan worden. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt**3.3 werkproces: Ontvangt en controleert de bestelling**

| | | | |
|------------------------------------|--|---|--|
| Omschrijving | De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw neemt geleverde dranken, producten en non-food artikelen in ontvangst en controleert deze aan de hand van relevante wet- en regelgeving. Hij rapporteert, afhankelijk van de formule van het bedrijf, eventuele afwijkingen aan de geleverde dranken, producten en non-food artikelen en geeft deze door aan de leidinggevende. | | |
| Gewenst resultaat | Geleverde producten, dranken en artikelen zijn in ontvangst genomen en gecontroleerd volgens relevante wet- en regelgeving. Afwijkingen zijn gerapporteerd en doorgegeven aan de leidinggevende. Derving is zoveel mogelijk voorkomen. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren | Noteert eventuele beschadigingen en/of afwijkingen van de geleverde producten volledig en nauwkeurig, zodat deze gegevens naar de leidinggevende kunnen worden gerapporteerd. | <ul style="list-style-type: none">klachtenprocedureproducten en ingrediënten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze)rekenvaardighedenrelevante veiligheidsvoorschriftenrelevante wettelijke richtlijnenschriftelijke communicatie: Nederlands |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures | Controleert de bestelling bij ontvangst volgens relevante wettelijke richtlijnen en handelt bij afwijkingen in de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften zodat derving wordt voorkomen. | <ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt**3.4 werkproces: Pakt de bestelling uit en slaat deze op**

| | | | |
|------------------------------------|---|---|---|
| Omschrijving | De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw transporteert de goederen, pakt de geleverde goederen uit of om en slaat deze volgens het FIFO-systeem en relevante wet- en regelgeving op in de daarvoor bestemde ruimte. Hij archiveert de bestel- en leveringsbonnen. | | |
| Gewenst resultaat | Goederen zijn getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens relevante wet- en regelgeving. Bestel- en leveringsbonnen zijn gearcheveerd. Er is geen tijd en energie verspild. Er is geen derving ontstaan. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures | Werkt bij het transporteren en opslaan van producten, dranken en artikelen conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat derving wordt voorkomen. | <ul style="list-style-type: none">• rekenvaardigheden• relevante veiligheidsvoorschriften• relevante wettelijke richtlijnen• schriftelijke communicatie: Nederlands• transporteertechnieken• voorraadbeheer (FiFo) |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen• Goed zorgdragen voor materialen en middelen | Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen voor het opslaan van producten, dranken en artikelen, gebruikt deze op effectieve wijze en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, zodat onveilige situaties worden voorkomen. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Proces-competentie-matrix Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

| Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|------------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|--|-------------------|---------------------------------------|--|---------------------------------|----------------------------------|--|------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y |
| | | Beslissen en activiteiten initieren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Maakt een afdelingsplan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2 | Maakt een personeelsplanning | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.3 | Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.4 | Bewaakt budgetten | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.5 | Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers | | | | | X | X | | | X | | | X | | | | | | | X | | | | | | |
| 4.6 | Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken | | X | X | | X | | | X | | | | X | | | | | | | X | | | | | | |
| 4.7 | Plant en verdeelt de werkzaamheden | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.8 | Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan | | X | X | X | X | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | | |

| Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|------------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|--|-------------------|---------------------------------------|--|--------------------------------|----------------------------------|--|------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y |
| | | Bestuurs- en activiteiten initieren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Omgaan met tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.9 | Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 0 | Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 1 | Voert werkoverleg | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 2 | Rapporteert aan de ondernemer | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

| Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit | | | |
|--|--|---|---|
| 4.5 werkproces: Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers | | | |
| Omschrijving | De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw draagt bij aan werving en selectie van nieuwe (lerende) medewerkers. Hij voert samen met zijn leidinggevende selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor de afdeling en de functie. Hij doet een voorstel aan zijn leidinggevende voor de selectie van een kandidaat. | | |
| Gewenst resultaat | Selectiegesprekken zijn gevoerd. Er is een voorstel gedaan aan de leidinggevende voor de selectie van een nieuwe (lerende) medewerker. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen • Conclusies trekken | Analyseert relevante gegevens over de kandidaten en bepaalt op basis hiervan of de kandidaten geschikt zijn voor het horecabedrijf en de functie. | <ul style="list-style-type: none"> • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • selectieprocedure • werving, selectie en aanname van personeel |
| Ethisch en integer handelen | <ul style="list-style-type: none"> • Verschillen tussen mensen respecteren | Handelt bij de selectie van nieuwe (lerende) medewerkers onbevooroordeeld, handelt vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen, zodat de sollicitanten gelijke kansen krijgen. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures | Neemt bij het werven en selecteren relevante wet- en regelgeving en de in het bedrijf gebruikelijke procedure in acht. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen | Communiqueert tijdens het selectiegesprek op heldere en begrijpelijke wijze met kandidaten, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen | Stemt zijn voorstel met bijbehorende argumentatie voor een kandidaat af met zijn leidinggevende. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.6 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken**

| | | | |
|--------------------------|---|--|--|
| Omschrijving | De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw voert samen met zijn leidinggevende functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. | | |
| Gewenst resultaat | Er zijn functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd met de (lerende) medewerkers. Ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de (lerende) medewerker zijn gesignaleerd en suggesties en ideeën zijn aangedragen. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Aansturen | <ul style="list-style-type: none">• Functioneren van mensen controleren• Richting geven | Bespreekt en beoordeelt het functioneren van de (lerende) medewerker en maakt duidelijke afspraken met de (lerende) medewerker en spreekt hen indien nodig aan als de afspraken niet worden nagekomen. | <ul style="list-style-type: none">• CAO-bepalingen van de branche• coachingsvaardigheden• feedback geven• functionerings- en beoordelingsgesprekken• mondelinge communicatie: Nederlands• personeelsbeleid• relevante wettelijke richtlijnen• relevante bedrijfsvoorschriften |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Conclusies trekken | Analyseert relevante gegevens over de ontwikkeling en prestaties van de (lerende) medewerker, toets verkregen gegevens in het gesprek met de (lerende) medewerker en beoordeelt de (lerende) medewerker op basis van deze informatie. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Begeleiden | <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Motiveren• Anderen ontwikkelen | Geeft (lerende) medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, bespreekt ontwikkelingsmogelijkheden en biedt indien nodig middelen en materialen aan ter ondersteuning hiervan en motiveert de (lerende) medewerker om hun best te doen, doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.6 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken**

| | | | |
|------------------------------------|--|---|--|
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures | Neemt bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken de bedrijfsprocedure, de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Overtuigen en beïnvloeden | <ul style="list-style-type: none">• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen | Komt actief met ideeën, standpunten en/of voorstellen in de functionerings- en beoordelingsgesprekken, zodat hij een waardevolle bijdrage levert in de gevoerde gesprekken. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen | Voert de gesprekken in nauwe samenwerking met zijn leidinggevende en stemt plannen en ideeën eerst af met zijn leidinggevende voordat hij tot actie overgaat. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.8 werkproces: Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan**

| | | | |
|--------------------------|--|--|---|
| Omschrijving | De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw ondersteunt zijn leidinggevende bij het begeleiden van medewerkers. Hij informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen, draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling en het persoonlijk ontwikkelplan van de (lerende) medewerker. Hij introduceert (lerende) medewerkers en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie. Hij bespreekt het begeleidingstraject van de (lerende) medewerker regelmatig met zijn leidinggevende. | | |
| Gewenst resultaat | De (lerende) medewerkers zijn geïnstrueerd over de werkzaamheden en de te behalen doelen en resultaten en weten wat er van hen verwacht wordt. Nieuwe medewerkers zijn geïntroduceerd en ingewerkt. (Lerende) medewerkers zijn gemotiveerd en worden begeleid. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Aandacht en begrip tonen | <ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren• Anderen steunen | Toont belangstelling, betrokkenheid en begrip, luistert aandachtig en actief naar (lerende) medewerkers en neemt hier de tijd voor, stelt hen op hun gemak en ondersteunt hen waar nodig, zodat hij de (lerende) medewerkers optimaal kan begeleiden en/of aansturen. | <ul style="list-style-type: none">• coachingsvaardigheden• feedback geven• instructievaardigheden• inwerkprocedures• mondelinge communicatie: Nederlands• probleemoplossende vaardigheden• sociale vaardigheden |
| Aansturen | <ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Uitoefenen van gezag• Functioneren van mensen controleren | Introduceert nieuwe (lerende) medewerkers in de organisatie en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen het restaurant, geeft (lerende) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten, zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt en controleert of (lerende) medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Oplossingen voor problemen bedenken | Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de (lerende) medewerker gerichte aanwijzingen en instructies kan geven. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.8 werkproces: Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan**

| | | | |
|---------------------------|---|---|--|
| Begeleiden | <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren• Motiveren• Anderen ontwikkelen | Geeft (lerende) medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over de uitvoering van de werkzaamheden, stimuleert (lerende) medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen en geeft adviezen hoe ze iets het beste aan kunnen pakken en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Proactief informeren | Stemt het begeleidingstraject regelmatig af met zijn leidinggevende en bespreekt belangrijke zaken, voordat hij tot actie over gaat. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

2.3 Bartender

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten

Proces-competentie-matrix Bartender

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Neemt reserveringen aan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.2 | Ontvangt gasten | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.3 | Adviseert de gast en neemt de bestelling op | | | | x | | | | x | x | | | | | | | | x | | | | | | | x | |
| 1.4 | Maakt dranken serveergereed | | | | x | | | | | | x | x | | | | | | | x | x | | | | | | |
| 1.5 | Bereidt snacks en kleine gerechten | | | | x | | | | | | x | x | | | | | | | x | x | | | | | | |
| 1.6 | Serveert de bestelling en ruimt af | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | x | | | | | | |
| 1.7 | Creëert een passende sfeer | | | | | | | | x | | | | | | | | | x | | | | | | | | |
| 1.8 | Bewaakt de sfeer | | x | | x | x | | | | | | | | | | | | x | | x | | x | | | | |
| 1.9 | Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid | | | | | | | | | | x | x | | | | | | x | | x | | | | | | |

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Bartender

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|---|---|---|--|
| 1.2 werkproces: Ontvangt gasten | | | |
| Omschrijving | De Bartender ontvangt de gasten volgens de bedrijfsformule van het café-bar bedrijf en staat ze vriendelijk te woord. | | |
| Gewenst resultaat | Gasten zijn vriendelijk ontvangen volgens de bedrijfsformule van het café-bar bedrijf. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none">Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen | Geeft de gast in het contact de nodige aandacht, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gasten zich welkom voelen. | <ul style="list-style-type: none">mondelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taalverkooptechnieken |

| | | | |
|--|---|--|--|
| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
| 1.3 werkproces: Adviseert de gast en neemt de bestelling op | | | |
| Omschrijving | De Bartender geeft, indien nodig en gewenst, informatie en/of advies aan de gast omtrent de diverse dranken, wijnen en kleine gerechten. Hij wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten op basis van hun wensen en behoeften. Hij bespreekt de mogelijkheden van de (speciale) wensen van gasten met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij neemt de bestelling(en) van de gast op en verwerkt de bestelling in het kassasysteem. | | |
| Gewenst resultaat | Gasten zijn geïnformeerd en geadviseerd over de diverse dranken, wijnen en kleine gerechten. (Speciale) wensen van gasten zijn besproken met zijn collega's en/of leidinggevende. Er is een commercieel aantrekkelijk aanbod gedaan op basis van de wensen en behoeften van gasten. De bestellingen zijn opgenomen en indien nodig verwerkt in het kassasysteem. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren | Noteert de bestellingen en eventuele wensen van de gast nauwkeurig en volledig, zodat de bestelling kan worden verwerkt in het kassasysteem. | <ul style="list-style-type: none"> bereidingswijze drankenkennis kassasystemen mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal schriftelijke communicatie: Nederlands warenkennis wijnkennis |
| Ondernemend en commercieel handelen | <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten | Wijst gasten op de specialiteiten van de dag en de mogelijkheid om extra snacks en/of dranken te bestellen naar aanleiding van hun wensen en behoeften, zodat de gasten kiezen voor een commercieel aantrekkelijk product en de omzet van het bedrijf kan worden vergroot. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen | Inventariseert de wensen van de gast en bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en sluit in het advies voor de keuze van dranken, wijnen en/of kleine gerechten aan op de wensen van de gast. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|---|--|--|
| 1.3 werkproces: Adviseert de gast en neemt de bestelling op | | | |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen | Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting of advies over dranken, producten en gerechten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat hij een betrouwbare en deskundige indruk maakt en de gasten worden geholpen in het maken van een keuze. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken | Raadpleegt bij bijzondere wensen van gasten en/of opdrachtgevers zijn collega's en/of leidinggevende en bespreekt de mogelijkheden, zodat de bestelling kan worden vastgesteld waarbij aan de (speciale) wensen kan worden voldaan. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|--|--|---|
| 1.4 werkproces: Maakt dranken serveergereed | | | |
| Omschrijving | De Bartender maakt dranken serveergereed en neemt hierbij relevante wet- en regelgeving in acht. Hij selecteert hiervoor de benodigde kopjes en glazen en de benodigde dranken of ingrediënten. Hij schenkt, mixt en/of tapt dranken en bereidt cocktails. Hij werkt hierbij indien nodig samen met collega's en stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's af. | | |
| Gewenst resultaat | Werkzaamheden zijn afgestemd. Dranken zijn serveergereed. Er is veilig en hygiënisch gewerkt. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures | Werkt bij het bereiden van dranken conform bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. | <ul style="list-style-type: none"> bereidingstechnieken drankenkennis kwaliteitsnormen materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands omgang met diverse apparatuur om warme en koude dranken te kunnen bereiden rekenvaardigheden relevante wettelijke richtlijnen relevante bedrijfsvoorschriften warenkennis |
| Kwaliteit leveren | <ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen | Werkt ordelijk en systematisch bij het gereedmaken van dranken en werkt daarbij in het tempo dat nodig is om de bestelling tijdig bij de gast te serveren en zodat de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten**1.4 werkproces: Maakt dranken serveergereed**

| | | | |
|---------------------------------|---|---|--|
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen• Goed zorgdragen voor materialen en middelen | Kiest de benodigde materialen en middelen bij het gereedmaken van de diverse dranken en gebruikt de middelen op effectieve wijze en gaat bewust om met materialen en middelen. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen | Overlegt met collega's over de uit te voeren werkzaamheden om de dranken serveergereed te kunnen maken, zodat de werkzaamheden van verschillende collega's op elkaar zijn afgestemd en iedereen weet wat hij moet doen. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden | Past verschillende bereidingstechnieken snel en accuraat toe om diverse cocktails, longdrinks etc. te kunnen bereiden, waarbij hij vlot en accuraat de hoeveelheid van de diverse dranken te berekent. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|--|--|---|---|
| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
| 1.5 werkproces: Bereidt snacks en kleine gerechten | | | |
| Omschrijving | De Bartender bereidt koude of warme snacks en, afhankelijk van de bedrijfsformule, eenvoudige gerechten op basis van convenience producten die hij garneert en decoreert. Hij stemt voor en tijdens de bereiding zijn werkzaamheden af met zijn collega's. | | |
| Gewenst resultaat | Werkzaamheden zijn afgestemd. Koude of warme snacks en kleine gerechten zijn bereid. Er is volgens relevante procedures wettelijke richtlijnen gewerkt. Materialen en middelen zijn effectief en efficiënt gebruikt. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures | Werkt bij het bereiden van kleine gerechten en snacks conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. | <ul style="list-style-type: none"> bereidingstechnieken decoreer- en dresseertechnieken kwaliteitsnormen materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands rekenvaardigheden relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen relevante bedrijfsvoorschriften snijtechnieken warenkennis |
| Kwaliteit leveren | <ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen | Werkt ordelijk en systematisch bij de bereiding van koude en warme snacks en kleine gerechten en werkt daarbij in het tempo dat nodig is om de bestelling tijdig bij de gast te serveren en zodat de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten**1.5 werkproces: Bereidt snacks en kleine gerechten**

| | | | |
|---------------------------------|---|--|--|
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen | Kiest de benodigde materialen en middelen voor het bereiden van snacks en kleine gerechten, gebruikt deze op effectieve wijze en gaat bewust om met de materialen en middelen. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen | Overlegt met collega's over de uit te voeren werkzaamheden met betrekking tot het bereiden van kleine gerechten en snacks, zodat de werkzaamheden van verschillende collega's op elkaar zijn afgestemd en iedereen weet wat hij moet doen. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden | Bereidt kleine gerechten en snacks, gebruikt hierbij snel en accuraat verschillende snijtechnieken, bereidingstechnieken en decoreer- en dresseertechnieken, zodat de snacks en kleine gerechten er aantrekkelijk uit zien. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|--|--|--|
| 1.6 werkproces: Serveert de bestelling en ruimt af | | | |
| Omschrijving | De Bartender serveert de bestelling aan de gast. Hij ruimt de tafel en/of de bar na het gebruik van de bestelling op en maakt deze indien mogelijk schoon. | | |
| Gewenst resultaat | De bestelling is tijdig geserveerd aan de gast. Klachten zijn zoveel mogelijk voorkomen. Na gebruik van de bestelling is de tafel en/of de bar tijdig afgeruimd. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures | Serveert de bestelling en ruimt de tafel af volgens relevante wet- en regelgeving en conform de bedrijfsformule. | <ul style="list-style-type: none"> debarrasseertechnieken draag- en serveermethoden kwaliteitsnormen materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) relevante wettelijke richtlijnen relevante bedrijfsvoorschriften schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal sociale vaardigheden transporteertechnieken |
| Kwaliteit leveren | <ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen | Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is, zodat bestellingen tijdig geserveerd worden aan de gast en bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|--|--|--|
| 1.7 werkproces: Creëert een passende sfeer | | | |
| Omschrijving | De Bartender creëert naar aanleiding van de bedrijfsformule van het bedrijf een passende sfeer in het bedrijf. Hij reageert en/of anticipeert alert op signalen van de gasten. Hij veraangenaamt het verblijf van gasten door de omstandigheden te optimaliseren op basis van de wensen en behoeften van de gasten en brengt gasten met elkaar in contact. | | |
| Gewenst resultaat | Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die is afgestemd op de bedrijfsformule. Het verblijf van gasten wordt veraangenaamd en/of geoptimaliseerd en gasten zijn met elkaar in contact gebracht. Er zoveel mogelijk tegemoet gekomen aan de wensen en behoeften van gasten. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen | Achterhaalt de specifieke wensen en behoeften van gasten en neemt de wensen van gasten tot uitgangspunt van het eigen handelen, zodat hij zo veel mogelijk tegemoet komt aan deze wensen. | <ul style="list-style-type: none"> • de bedrijfsformule • doelgroepen • inlevingsvermogen • mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal • sociale vaardigheden |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none"> • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen • Enthousiasme uitstralen | Optimaliseert de sfeer in het contact met gasten, stemt de benaderingswijze op de gast af, reageert adequaat op de gast, brengt gasten met elkaar in contact, straalt enthousiasme uit en weet de gasten hierin mee te trekken, zodat hij het verblijf van gasten veraangenaamt. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten**1.8 werkproces: Bewaakt de sfeer**

| | | | |
|---|--|--|---|
| Omschrijving | De Bartender bewaakt de sfeer in het bedrijf. Hij signaleert onregelmatigheden in het gedrag van gasten die sfeerbedreigend kunnen zijn en bespreekt dit met collega's en/ of de leidinggevende. Hij spreekt gasten aan op sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag volgens de bedrijfsvoorschriften en verwijdt indien nodig gasten uit het bedrijf. | | |
| Gewenst resultaat | Er heerst een passende sfeer in het bedrijf. Onveilige situaties worden tijdig voorkomen. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Aansturen | <ul style="list-style-type: none">• Uitoefenen van gezag | Spreekt gasten aan op sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag en verwijdt zo nodig gasten uit het horecabedrijf, toont daarbij overwicht en stelt zich zo veel mogelijk zelfverzekerd op, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen en de goede sfeer wordt behouden. | <ul style="list-style-type: none">• bedrijfshulpverlening• de huisregels en het handhavingsbeleid van het bedrijf• mondelinge communicatie: Nederlands en Engels;• schriftelijke communicatie: Nederlands• sociale hygiëne• sociale vaardigheden |
| Ethisch en integer handelen | <ul style="list-style-type: none">• Verschillen tussen mensen respecteren | Handelt onbevooroordeeld en biedt alle gasten gelijke kansen. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures | Handelt bij sfeerbedreigend gedrag van gasten conform de bedrijfsformule, de huisregels en het handhavingsbeleid, zodat er een passende sfeer in het bedrijf wordt behouden. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Met druk en tegenslag omgaan | <ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk• Grenzen stellen | Weet grenzen te stellen aan sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag van gasten en geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden, blijft productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van zaken en problemen. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden | Checkt regelmatig of de gasten tevreden zijn, geeft de prioriteit aan signalen, zorgen en problemen van gasten, neemt deze zorgen serieus, zodat hij kan anticiperen op mogelijk onveilige situaties. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|---|---|--|
| 1.8 werkproces: Bewaakt de sfeer | | | |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen | Overlegt tijdig met collega's over risicovol en sfeerbedreigend gedrag van gasten, zodat er tijdig kan worden ingegrepen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|---|---|---|
| 1.9 werkproces: Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid | | | |
| Omschrijving | De Bartender rekent bestellingen met gasten af volgens de bedrijfsrichtlijnen. Hij maakt de rekening op, controleert deze en handelt deze af. Hij verwerkt de betalingen met verschillende betalingswijzen in de kassa. Hij neemt afscheid van de gasten volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf. Hij controleert bij het afscheid de tevredenheid van de gasten en onderneemt op basis van de signalen en opmerkingen met betrekking tot de tevredenheid van gasten, indien nodig, actie. | | |
| Gewenst resultaat | Bestellingen zijn afgerekend met gasten. Er is actie ondernomen op basis van de opmerkingen van gasten. Er is afscheid genomen van de gasten. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures | Stelt conform bedrijfsrichtlijnen de rekening op en neemt bij het afrekenen van bestellingen de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften in acht. | <ul style="list-style-type: none"> afrekenprocedures betaalautomaten betaalmiddelen betaalwijzen kassasystemen mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal rekenvaardigheden relevante veiligheidsvoorschriften relevante bedrijfsvoorschriften schriftelijke communicatie: Nederlands sociale vaardigheden |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken | Maakt gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten en gebruikt deze bij het maken van de rekening en het afrekenen van bestellingen effectief, zodat de rekening kan worden opgemaakt. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden | Vraagt bij het afscheid nemen naar de tevredenheid van de gasten, let op de non-verbale signalen, zodat hij de dienstverlening kan verbeteren. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Bartender

| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T |
| | | Beoordelen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Voert voorbereidende werkzaamheden uit | | | | | x | | | | | | | x | | | | | x | | | x |
| 2.2 | Controleert en onderhoudt apparatuur | | | | | x | | | | | | | x | | | | | | | x | |
| 2.3 | Voert afrondende werkzaamheden uit | | | | | x | | | | | | | x | | | | | | | x | |
| 2.4 | Sluit de kassa af | | | | | | | | | | x | | | x | | | | | | x | |
| 2.5 | Sluit het bedrijf af | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | x | |

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Bartender

| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | | |
|--|---|---|---|
| 2.1 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit | | | |
| Omschrijving | De Bartender voert voorbereidende werkzaamheden uit volgens de bedrijfsvoorschriften en stemt deze werkzaamheden af met zijn collega's. Hij voert voorbereidende werkzaamheden uit zoals het controleren en aanvullen van de werkvoorraad uit het magazijn, het klaarleggen en bewerken van materialen en grondstoffen en het opstarten van de kassa. | | |
| Gewenst resultaat | Vorbereidende werkzaamheden zijn volgens bedrijfsvoorschriften uitgevoerd. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en uitgevoerd volgens relevante bedrijfsvoorschriften. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures | Neemt bij het uitvoeren van voorbereidende werkzaamheden de relevante bedrijfsvoorschriften in acht. | <ul style="list-style-type: none"> materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands poleertechnieken relevante bedrijfsvoorschriften voorraadbeheer (FiFo) |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen | Kiest bij het uitvoeren van de voorbereidende werkzaamheden de benodigde middelen voor het behandelen van diverse materialen en grondstoffen, kent de werking ervan, onderhoudt de middelen en gaat er efficiënt en bewust mee om. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Voortgang bewaken | Brengt de uit te voeren werkzaamheden in kaart, geeft aan welke werkzaamheden prioriteit hebben, zorgt ervoor dat de verschillende werkzaamheden goed op elkaar zijn afgestemd en bewaakt de voortgang van het proces, zodat de werkzaamheden tijdig gereed zijn. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen | Stemt tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig, zodat er optimaal wordt samengewerkt en de werkzaamheden tijdig gereed zijn en het horecabedrijf kan worden geopend. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|--|--|--|---|
| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | | |
| 2.2 werkproces: Controleert en onderhoudt apparatuur | | | |
| Omschrijving | De Bartender controleert de werking van de apparatuur op de werkplek zoals tapinstallaties en premixinstallaties. Hij onderhoudt de apparatuur op basis van het onderhoudsschema en voert eenvoudige reparaties uit volgens relevante bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften. Hij meldt storingen en mankementen bij de leidinggevende en/of bij de technische dienst van het bedrijf of neemt zelf contact op met de fabrikant of het onderhoudsbedrijf. | | |
| Gewenst resultaat | Apparatuur is gecontroleerd op de werking en onderhouden. Eenvoudige reparaties zijn uitgevoerd volgens relevante bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften. Storingen en mankementen zijn doorgegeven aan de leidinggevende en/of de technische dienst. Er is contact opgenomen met de fabrikant of het onderhoudsbedrijf bij mankementen en/of storingen. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures | Houdt onderhoudsschema's aan als richtlijn bij het controleren van apparatuur en neemt bij het uitvoeren van eenvoudige reparaties tevens de bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen in acht, zodat het de apparatuur regelmatig wordt onderhouden en er veilig gewerkt wordt. | <ul style="list-style-type: none"> mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands onderhoudshema premixinstallaties rekenvaardigheden relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen relevante bedrijfsvoorschriften tapinstallaties |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen | Kent de werking van diverse apparatuur en gebruikt deze kennis bij het controleren van apparatuur tijdens het gebruik en signaleert bijzonderheden, mankementen of slijtage, zodat mankementen kunnen worden voorkomen of worden opgelost. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren | Meldt mankementen en/of storingen bij de leidinggevende of technische dienst en neemt afhankelijk van de bedrijfsformule zelf contact op met de technische dienst of fabrikant, zodat mankementen en/of storingen kunnen worden opgelost. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | | |
|--|--|---|--|
| 2.3 werkproces: Voert afrondende werkzaamheden uit | | | |
| Omschrijving | De Bartender ruimt de werkruimte op en maakt deze schoon op basis van relevante wet- en regelgeving en een schoonmaakplan. 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 in en voert dit af. Hij vult de controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in. | | |
| Gewenst resultaat | De werkruimte, apparatuur, gereedschap en materialen zijn opgeruimd en schoongemaakt. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Afval is verzameld en afgevoerd. Controlelijsten zijn ingevuld. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures | Handelt bij het schoonmaken en opruimen volgens relevante bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen en vult de controlelijsten in volgens relevante wettelijke richtlijnen. | <ul style="list-style-type: none"> mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands rekenvaardigheden relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen schoonmaakmiddelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen | Maakt een keuze uit de 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 de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen in een droge en schone omgeving, zodat onveilige en onhygiënische situaties worden voorkomen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen | Stemt zijn werkzaamheden tijdig en regelmatig af met collega's en/of leidinggevende zodat de werkruimte efficiënt kan worden opgeruimd en schoongemaakt. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit**2.4 werkproces: Sluit de kassa af**

| | | | |
|------------------------------------|--|---|--|
| Omschrijving | De Bartender sluit bij het einde van de dienst of van de werkdag de (computer) kassa af. Hij telt, controleert en verantwoordt de ontvangsten en maakt de afrekenstaat op. Hij verklaart eventuele kasverschillen en bergt het geld op en/of stort het af op voorgeschreven wijze. | | |
| Gewenst resultaat | De kassa is afgesloten. De afrekenstaat is opgemaakt. De omzet is berekend. Kasverschillen zijn verantwoord. Ontvangsten zijn verantwoord en opgeborgen en/of afgestort volgens voorgeschreven procedures. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken | Analyseert eventuele kasverschillen van zijn eigen kassa, gaat na waardoor deze veroorzaakt worden en trekt op basis van de beschikbare informatie conclusies, zodat verantwoord kan worden hoe deze zijn ontstaan. | <ul style="list-style-type: none">• interne procedures• kassasystemen• rekenvaardigheden• relevante veiligheidsvoorschriften• schriftelijke communicatie: Nederlands |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren | Maakt op nauwkeurige wijze een afrekenstaat met daarin de representatieconsumpties, de gewerkte uren van het personeel en hun omzet verwerkt, zodat de ontvangsten en eventuele kasverschillen zijn verantwoord. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken conform voorgeschreven procedures | Neemt bij het afsluiten van de (computer) kassa de interne procedures voor het opmaken van de kassa en de veiligheidsvoorschriften in acht. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | | |
|--|--|---|---|
| 2.5 werkproces: Sluit het bedrijf af | | | |
| Omschrijving | De Bartender controleert met behulp van een checklist of alle noodzakelijke en afrondende werkzaamheden zijn verricht en of het bedrijf voor de volgende dag bedrijfsklaar is. Hij sluit daarna het bedrijf af en anticipeert op mogelijke onveilige omgevingsfactoren waarbij hij de bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften in acht neemt. | | |
| Gewenst resultaat | Er is gecontroleerd of alle afrondende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Het bedrijf is veilig afgesloten. Er is gehandeld volgens bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures | Neemt bij het afsluiten van het bedrijf, het controleren van de afrondende werkzaamheden en bij het handelen met betrekking tot onveilige situaties de bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften in acht. | <ul style="list-style-type: none"> de checklist relevante veiligheidsvoorschriften relevante bedrijfsvoorschriften |
| Kwaliteit leveren | <ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken | Controleert op systematische en zorgvuldige wijze of alle noodzakelijke werkzaamheden zijn uitgevoerd op basis van een checklist. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

Proces-competentie-matrix Bartender

| Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T |
| | | Beplannen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Controleert de voorraad en bestelt | | | | | X | | | | | X | | | X | | | | | | | X |
| 3.2 | Vraagt offertes op en selecteert leveranciers | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.3 | Ontvangt en controleert de bestelling | | | | | | | | | | X | | | X | | | | | | | X |
| 3.4 | Pakt de bestelling uit en slaat deze op | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | X |

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Bartender

| Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt | | | |
|---|---|---|--|
| 3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt | | | |
| Omschrijving | De Bartender controleert de voorraad. Dit doet hij door regelmatig de opgeslagen dranken, producten en non-food artikelen op kwaliteit, houdbaarheid en aantallen te controleren en door het verloop van producten en artikelen te analyseren. Hij vult vervolgens op basis van tekorten en behoeften interne bestellijsten in en legt deze voor aan de leidinggevende. | | |
| Gewenst resultaat | Opgeslagen producten en artikelen zijn gecontroleerd op kwaliteit, houdbaarheid en aantal. Het verloop van producten en artikelen zijn geanalyseerd. Tekorten en behoeften aan grondstoffen, dranken, materialen en middelen zijn vastgelegd op een interne bestellijst en voorgelegd aan de leidinggevende. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen • Conclusies trekken | Controleert de voorraad op kwaliteit, houdbaarheid en aantal, analyseert het verloop van producten en artikelen en stelt tekorten vast, zodat behoeften aan grondstoffen kunnen worden vastgesteld. | <ul style="list-style-type: none"> • administratie • inkoop • materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • rekenvaardigheden • relevante bedrijfsvoorschriften • voorraadbeheer |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren | Registreert alle benodigde grondstoffen, dranken, materialen en middelen nauwkeurig en vult bij (dreigende) tekorten bestellijsten volledig en nauwkeurig in zodat de bestelling wordt voorbereid. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures | Bestelt grondstoffen, dranken, materialen en middelen volgens de in het bedrijf gebruikelijke bestelprocedures. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen | Legt de bestellijsten met de te bestellen producten en artikelen voor aan de leidinggevende, zodat de bestelling geplaatst kan worden. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt**3.3 werkproces: Ontvangt en controleert de bestelling**

| | | | |
|------------------------------------|--|---|--|
| Omschrijving | De Bartender neemt geleverde dranken, producten en non-food artikelen in ontvangst en controleert deze aan de hand van relevante wet- en regelgeving. Hij rapporteert, afhankelijk van de formule van het bedrijf, eventuele afwijkingen aan de geleverde dranken, producten en non-food artikelen en geeft deze door aan de leidinggevende. | | |
| Gewenst resultaat | Geleverde producten, dranken en artikelen zijn in ontvangst genomen en gecontroleerd volgens relevante wet- en regelgeving. Afwijkingen zijn gerapporteerd en doorgegeven aan de leidinggevende. Derving is zoveel mogelijk voorkomen. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">Gegevens controleren en aannames toetsenOplossingen voor problemen bedenken | Controleert de temperatuur, verpakking, kwaliteit en houdbaarheidsdatum van geleverde producten en controleert aan de hand van de bestellijst aantallen en/of het gewicht, constateert wanneer er afwijkingen in de bestelling zijn en communiceert dit naar de leidinggevende, zodat deze een oplossing kan aandragen. | <ul style="list-style-type: none">klachtenprocedureproducten en ingrediënten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze)rekenvaardighedenrelevante veiligheidsvoorschriftenrelevante wettelijke richtlijnenschriftelijke communicatie: Nederlands |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren | Noteert eventuele beschadigingen en/of afwijkingen van de geleverde producten volledig en nauwkeurig, zodat deze gegevens naar de leidinggevende kunnen worden gerapporteerd. | <ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures | Controleert de bestelling bij ontvangst volgens relevante wettelijke richtlijnen en handelt bij afwijkingen in de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften zodat derving wordt voorkomen. | <ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt | | | |
| 3.4 werkproces: Pakt de bestelling uit en slaat deze op | | | |
| Omschrijving | De Bartender transporteert de goederen, pakt de geleverde goederen uit of om en slaat deze volgens het FIFO-systeem en relevante wet- en regelgeving op in de daarvoor bestemde ruimte. Hij archiveert de bestel- en leveringsbonnen. | | |
| Gewenst resultaat | Goederen zijn getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens relevante wet- en regelgeving. Bestel- en leveringsbonnen zijn gearhiveerd. Er is geen tijd en energie verspild. Er is geen derving ontstaan. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures | Werkt bij het transporteren en opslaan van producten, dranken en artikelen conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat derving wordt voorkomen. | <ul style="list-style-type: none"> rekenvaardigheden relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen schriftelijke communicatie: Nederlands transportmiddelen voorraadbeheer (FiFo) |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen | Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen voor het opslaan van producten, dranken en artikelen, gebruikt deze op effectieve wijze en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, zodat onveilige situaties worden voorkomen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

2.4 Leidinggevende bediening

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten

Proces-competentie-matrix Leidinggevende bediening

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Neemt reserveringen aan | | | | | X | | | | | | | | | | | | X | | | X | | | | | |
| 1.2 | Ontvangt gasten | | | | | X | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.3 | Adviseert de gast en neemt de bestelling op | | | | | X | | | | X | X | | | | | | | | X | | | | | | X | |
| 1.4 | Maakt dranken serveergereed | | | | | X | | | | | | X | | | | | | | | X | X | | | | | |
| 1.5 | Bereidt snacks en kleine gerechten | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.6 | Serveert de bestelling en ruimt af | | | | | X | | | | X | | X | X | | | | | | | X | X | | | | | |
| 1.7 | Creëert een passende sfeer | | | | | | | | | X | | | | | | | | | X | | | | | | | |
| 1.8 | Bewaakt de sfeer | | X | | | X | X | | | | | | | | | | | | X | | X | | X | | | |
| 1.9 | Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | X | | X | | | | | |

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Leidinggevende bediening

| | | | |
|--|--|---|---|
| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
| 1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan | | | |
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening neemt reserveringen aan en houdt daarbij rekening met de mogelijkheden van het bedrijf, de tafelbezetting en de personeelsplanning. Hij informeert naar (speciale) wensen en verwerkt de reserveringen op voorgeschreven wijze. Hij informeert de keuken over de aangenomen reserveringen en eventuele bijzonderheden. | | |
| Gewenst resultaat | Reserveringen zijn aangenomen en verwerkt volgens voorgeschreven wijze. De keuken is geïnformeerd over de reserveringen en eventuele bijzonderheden. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures | Past de voorgeschreven procedures toe bij het verwerken van de reservering. | <ul style="list-style-type: none"> dieetleer doelgroepen mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal reserveringssystemen |
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen | Houdt bij het aannemen van de reservering rekening met de mogelijkheden van het bedrijf, de tafelbezetting, de tijd, de personeelsplanning en het aantal zitplaatsen, zodat kan worden bepaald of de reservering kan worden aangenomen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren | Informeert de keuken over de reserveringen en eventuele bijzonderheden en/of (speciale) wensen, zodat deze is geïnformeerd en hier rekening mee kan houden in de voorbereidingen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|--|---|--|--|
| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
| 1.2 werkproces: Ontvangt gasten | | | |
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening ontvangt de gasten volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf en staat ze vriendelijk te woord. Hij placeert de gasten volgens de tafelindeling en/of in overleg met zijn collega's. Hij vraagt of de gasten een aperitief wensen en biedt de gast de menukaart, de drankenkaart en/of wijnkaart aan. | | |
| Gewenst resultaat | Gasten zijn vriendelijk ontvangen volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf en geplaatst in overleg met collega's en volgens de tafelindeling. Het aperitief is opgenomen en de menukaart, drankenkaart en/of wijnkaart is overhandigd aan de gasten. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Onderhoudend communiceren | Geeft de gast in het contact de nodige aandacht, neemt de bestelling voor een aperitief op en biedt de menukaart, drankenkaart en/of wijnkaart aan, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gasten zich welkom voelen. | <ul style="list-style-type: none"> drankenkennis mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal verkooptechnieken |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen | Overlegt met collega's waar de gasten geplaatst kunnen worden en/of informeert collega's over gasten die geplaatst zijn, zodat collega's hiervan op de hoogte zijn. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|--|--|---|
| 1.3 werkproces: Adviseert de gast en neemt de bestelling op | | | |
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening geeft, indien nodig en gewenst, informatie en/of advies aan de gast omtrent de diverse dranken, wijnen en gerechten, gerechtenopbouw en de bereiding ervan. Hij wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten op basis van hun wensen en behoeften. Hij bespreekt de mogelijkheden van de (speciale) wensen van gasten met het keukenpersoneel. Hij neemt de bestelling(en) van de gasten op en verwerkt de bestelling in het kassasysteem. | | |
| Gewenst resultaat | Gasten zijn geïnformeerd en geadviseerd over de diverse dranken, wijnen en gerechten. (Speciale) wensen van gasten zijn besproken met het keukenpersoneel. Er is een commercieel aantrekkelijk aanbod gedaan op basis van de wensen en behoeften van gasten. De bestellingen zijn opgenomen en verwerkt in het kassasysteem. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren | Noteert de bestellingen en eventuele wensen van de gast nauwkeurig en volledig, zodat de bestelling kan worden verwerkt in het kassasysteem. | <ul style="list-style-type: none"> bereidingswijze drankenkennis kassasystemen menuopbouw mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal schriftelijke communicatie: Nederlands verkooptechnieken warenkennis wijnkennis |
| Ondernemend en commercieel handelen | <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten | Wijst gasten op de specialiteiten van de dag en de mogelijkheid om extra gerechten en/of dranken te bestellen, naar aanleiding van hun wensen en behoeften, zodat de gasten kiezen voor een commercieel aantrekkelijk product en de omzet van het bedrijf kan worden vergroot. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen | Inventariseert de wensen van de gast en bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en sluit in het advies voor de keuze van dranken, wijnen en/of gerechten aan op de wensen van de gast. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|---|--|--|
| 1.3 werkproces: Adviseert de gast en neemt de bestelling op | | | |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen | Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting of advies over dranken, producten en gerechten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gasten afstemt, zodat hij een betrouwbare en deskundige indruk maakt en de gasten worden geholpen in het maken van een keuze. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken | Raadpleegt bij bijzondere wensen van gasten en/of opdrachtgevers het keukenpersoneel en bespreekt de mogelijkheden, zodat de bestelling kan worden vastgesteld waarbij aan de (speciale) wensen kan worden voldaan. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|--|--|--|---|
| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
| 1.4 werkproces: Maakt dranken serveergereed | | | |
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening maakt dranken serveergereed en neemt hierbij relevante wet- en regelgeving in acht. Hij selecteert hiervoor de benodigde kopjes en glazen en de benodigde dranken of ingrediënten. Hij schenkt, mixt en/of tapt dranken. Hij werkt hierbij indien nodig samen met collega's en stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's af. | | |
| Gewenst resultaat | Werkzaamheden zijn afgestemd. Dranken zijn serveergereed. Er is veilig en hygiënisch gewerkt. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures | Werkt bij het bereiden van dranken conform bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. | <ul style="list-style-type: none"> drankenkennis kwaliteitsnormen materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands omgang met diverse apparatuur om warme en koude dranken te kunnen bereiden rekenvaardigheden relevante wettelijke richtlijnen relevante bedrijfsvoorschriften warenkennis |
| Kwaliteit leveren | <ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen | Werkt ordelijk en systematisch bij het gereedmaken van dranken en werkt daarbij in het tempo dat nodig is om de bestelling tijdig bij de gast te serveren, zodat de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | | |
|--|---|---|--|--|
| 1.4 werkproces: Maakt dranken serveergereed | | | | |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen | Kiest de benodigde materialen en middelen bij het gereedmaken van de diverse dranken en gebruikt de middelen op effectieve wijze en gaat bewust om met materialen en middelen. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces | |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen | Overlegt met collega's over de uit te voeren werkzaamheden om de dranken serveergereed te kunnen maken, zodat de werkzaamheden van verschillende collega's op elkaar zijn afgestemd en iedereen weet wat hij/zij moet doen. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces | |

| | | | |
|--|--|--|---|
| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
| 1.6 werkproces: Serveert de bestelling en ruimt af | | | |
| Omschrijving | De Leidinggevende 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 af. Hij verricht, indien nodig, speciale serveerhandelingen en bereidingen aan tafel en neemt hierbij de relevante wet- en regelgeving in acht. Hij geeft indien nodig een toelichting over de geserveerde dranken en gerechten. Hij ruimt de tafel na het gebruik van de bestelling af en maakt deze indien mogelijk schoon. | | |
| Gewenst resultaat | De bestelling is tijdig uitgeserveerd aan tafel. Klachten zijn zoveel mogelijk voorkomen. Na gebruik van de bestelling is de tafel tijdig afgeruimd. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Materialen en middelen zijn effectief gebruikt. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures | Serveert de bestelling en ruimt de tafel af op voorgeschreven wijze, volgens relevante wet- en regelgeving en conform de bedrijfsformule. | <ul style="list-style-type: none"> debarrasseertechnieken draag- en serveermethoden etiquette kwaliteitsnormen materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) mondelinge communicatie: Engels en een tweede moderne vreemde taal mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands relevante wettelijke richtlijnen relevante bedrijfsvoorschriften sociale vaardigheden tafelbereidingstechnieken transporteertechnieken |
| Kwaliteit leveren | <ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen | Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is, zodat bestellingen tijdig geserveerd worden aan de gast en bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten**1.6 werkproces: Serveert de bestelling en ruimt af**

| | | | |
|---------------------------------|--|---|--|
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen | Gebruikt de benodigde materialen en middelen voor het transporteren, het verrichten van (speciale) serveerhandelingen en bereidingen aan tafel op effectieve wijze en gaat bewust om met materialen, middelen. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen | Informeert de gasten over de geserveerde dranken en gerechten waarbij hij zijn communicatiestijl afstemt op de gast, zodat de gasten goed geïnformeerd zijn. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen | Stemt tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig, zodat de bestelling tijdig geserveerd worden en/of overhandigd kunnen worden aan de gast. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden | Hanteert draag- en serveermethoden accuraat waarbij hij een goede oog-hand coördinatie toont en verricht indien nodig speciale serveerhandelingen en bereidingen aan tafel waarbij hij snel en precies werkt met zijn handen, zodat de bestelling efficiënt kan worden uitgeserveerd. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|--|--|---|--|
| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
| 1.7 werkproces: Creëert een passende sfeer | | | |
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening creëert naar aanleiding van de bedrijfsformule van het bedrijf een passende sfeer in het bedrijf. Hij reageert en/of anticipeert alert op signalen van de gasten. Hij veraangenaamt het verblijf van gasten door de omstandigheden te optimaliseren op basis van de wensen en behoeften van de gasten. | | |
| Gewenst resultaat | Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die is afgestemd op de bedrijfsformule. Het verblijf van gasten wordt veraangenaamd en/of geoptimaliseerd. Er zoveel mogelijk tegemoet gekomen aan de wensen en behoeften van gasten. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen | Achterhaalt de specifieke wensen en behoeften van gasten en neemt de wensen van gasten tot uitgangspunt van het eigen handelen, zodat hij zo veel mogelijk tegemoet komt aan deze wensen. | <ul style="list-style-type: none"> • de bedrijfsformule • doelgroepen • inlevingsvermogen • mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal • sociale vaardigheden |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none"> • Enthousiasme uitstralen | Optimaliseert de sfeer in het contact met gasten, straalt enthousiasme uit en weet de gasten hierin mee te trekken, zodat hij het verblijf van gasten veraangenaamt. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten**1.8 werkproces: Bewaakt de sfeer**

| | | | |
|---|--|--|---|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening bewaakt de sfeer in het bedrijf. Hij signaleert onregelmatigheden in het gedrag van gasten die sfeerbedreigend kunnen zijn en bespreekt dit met collega's. Hij spreekt gasten aan op sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag volgens de bedrijfsvoorschriften en verwijdt indien nodig gasten uit het bedrijf. | | |
| Gewenst resultaat | Er heerst een passende sfeer in het bedrijf. Onveilige situaties worden tijdig voorkomen. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Aansturen | <ul style="list-style-type: none">• Uitoefenen van gezag | Spreekt gasten aan op sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag en verwijdt zo nodig gasten uit het horecabedrijf, toont daarbij overwicht en stelt zich zo veel mogelijk zelfverzekerd op, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen en de goede sfeer wordt behouden. | <ul style="list-style-type: none">• bedrijfshulpverlening• de huisregels en het handhavingsbeleid van het bedrijf• mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal• schriftelijke communicatie: Nederlands• sociale hygiëne• sociale vaardigheden |
| Ethisch en integer handelen | <ul style="list-style-type: none">• Verschillen tussen mensen respecteren | Handelt onbevooroordeeld en biedt alle gasten gelijke kansen. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures | Handelt bij sfeerbedreigend gedrag van gasten conform de bedrijfsformule, de huisregels en het handhavingsbeleid, zodat er een passende sfeer in het bedrijf wordt behouden. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Met druk en tegenslag omgaan | <ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk• Grenzen stellen | Weet grenzen te stellen aan sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag van gasten en geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden, blijft productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van zaken en problemen. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden | Checkt regelmatig of de gasten tevreden zijn, geeft de prioriteit aan signalen, zorgen en problemen van gasten, neemt deze zorgen serieus, zodat hij kan anticiperen op mogelijk onveilige situaties. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|---|---|--|
| 1.8 werkproces: Bewaakt de sfeer | | | |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen | Overlegt tijdig met collega's over risicovol en sfeerbedreigend gedrag van gasten, zodat er tijdig kan worden ingegrepen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|--|--|---|--|
| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
| 1.9 werkproces: Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid | | | |
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening rekent bestellingen met gasten af volgens de bedrijfsrichtlijnen. Hij maakt de rekening op, controleert deze en handelt deze af. Hij verwerkt de betalingen met verschillende betalingswijzen in de kassa. Hij neemt afscheid van de gasten volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf. Hij controleert bij het afscheid de tevredenheid van de gasten en onderneemt op basis van de signalen en opmerkingen met betrekking tot de tevredenheid van gasten, indien nodig, actie. | | |
| Gewenst resultaat | Bestellingen zijn afgerekend met gasten. Er is actie ondernomen op basis van de signalen en opmerkingen van gasten. Er is afscheid genomen van de gasten. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures | Stelt conform bedrijfsrichtlijnen de rekening op en neemt bij het afrekenen van bestellingen de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften in acht. | <ul style="list-style-type: none"> afrekenprocedures betaalautomaten betaalmiddelen betaalwijzen kassasystemen mondelinge communicatie: Engels en een tweede moderne vreemde taal rekenvaardigheden schriftelijke communicatie: Nederlands sociale vaardigheden |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken | Maakt gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten en gebruikt deze bij het maken van de rekening en het afrekenen van bestellingen effectief, zodat de rekening kan worden opgemaakt. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden | Vraagt bij het afscheid nemen naar de tevredenheid van de gasten, let op de non-verbale signalen, zodat hij de dienstverlening kan verbeteren. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Leidinggevende bediening

| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T |
| | | Beoordelen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Voert voorbereidende werkzaamheden uit | | | | | x | | | | | | x | x | | | | | x | | | x |
| 2.2 | Controleert en onderhoudt apparatuur | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.3 | Voert afrondende werkzaamheden uit | | | | | x | | | | | | | x | | | | | | | x | |
| 2.4 | Sluit de kassa af | | | | | | | | | | x | | | x | | | | | | x | |
| 2.5 | Sluit het bedrijf af | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | x | |

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Leidinggevende bediening

| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | | |
|--|---|--|--|
| 2.1 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit | | | |
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening voert voorbereidende werkzaamheden uit volgens voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen en houdt hierbij rekening met het aantal reserveringen. Hij stemt deze werkzaamheden af met zijn collega's. Hij voert mastiek en mise en place werkzaamheden uit. | | |
| Gewenst resultaat | Mastiek en mise en place werkzaamheden zijn uitgevoerd op basis van het aantal reserveringen. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en uitgevoerd volgens relevante bedrijfsvoorschriften. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures | Neemt bij het uitvoeren van mastiek en mise en place werkzaamheden de relevante bedrijfsvoorschriften in acht. | <ul style="list-style-type: none"> mastiek en mise en place werkzaamheden materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands opdektechnieken poleertechnieken relevante bedrijfsvoorschriften tafelzetting voorraadbeheer (FiFo) |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen | Kiest bij het maken van mise en place werkzaamheden de benodigde middelen voor het behandelen van diverse materialen en grondstoffen, kent de werking ervan, onderhoudt de middelen en gaat er efficiënt en bewust mee om. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | | | |
|--|---|--|--|--|
| 2.1 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit | | | | |
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Voortgang bewaken | Brengt de uit te voeren mastiek en mise en place werkzaamheden in kaart, geeft aan welke werkzaamheden prioriteit hebben, zorgt ervoor dat de verschillende werkzaamheden goed op elkaar zijn afgestemd en bewaakt de voortgang van het proces, zodat de werkzaamheden tijdig gereed zijn. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces | |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen | Stemt tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig, zodat er optimaal wordt samengewerkt en de werkzaamheden tijdig gereed zijn en het horecabedrijf kan worden geopend. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces | |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden | Maakt vlot en accuraat mastiek en mise en place en hanteert daarbij de van toepassing zijnde vakkennis en technieken, zodat het horecabedrijf er verzorgt en aantrekkelijk uitziet. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces | |

| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | | |
|--|--|--|--|
| 2.3 werkproces: Voert afrondende werkzaamheden uit | | | |
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening ruimt de werkruimte op en maakt deze schoon op basis van relevante wet- en regelgeving en een schoonmaakplan. Hij stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's. Hij reinigt en desinfecteert apparatuur, gereedschap en materiaal en ruimt deze op. Hij verzamelt afval in en voert dit af. Hij vult de controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in. | | |
| Gewenst resultaat | De werkruimte, apparatuur, gereedschap en materiaal zijn opgeruimd en schoongemaakt. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Afval is verzameld en afgevoerd. Controlelijsten zijn ingevuld. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures | Handelt bij het schoonmaken en opruimen volgens relevante bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen en vult de controlelijsten in volgens relevante wettelijke richtlijnen. | <ul style="list-style-type: none"> mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands rekenvaardigheden relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen schoonmaakmiddelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen | Maakt een keuze uit de 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 de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen in een droge en schone omgeving, zodat onveilige en onhygiënische situaties worden voorkomen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen | Stemt zijn werkzaamheden tijdig en regelmatig af met collega's zodat de werkruimte efficiënt kan worden opgeruimd en schoongemaakt. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|--|---|---|--|
| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | | |
| 2.4 werkproces: Sluit de kassa af | | | |
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening sluit bij het einde van de dienst of van de werkdag de (computer) kassa af. Hij telt, controleert en verantwoordt de ontvangsten. Hij maakt de afrekenstaat op en verklaart eventuele kasverschillen. Hij registreert gewerkte uren van personen in de shift, noteert representatieconsumpties en registreert omzet van personen in de shift. Hij bergt het geld op en/of stort het af op voorgeschreven wijze. Hij draagt de kas over. | | |
| Gewenst resultaat | De kassa is afgesloten. De afrekenstaat is opgemaakt. De omzet is berekend. Kasverschillen zijn verantwoord. Ontvangsten zijn verantwoord en opgeborgen, afgestort of overgedragen volgens voorgeschreven procedures. De kas is overgedragen. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken | Analyseert eventuele kasverschillen, gaat na waardoor deze veroorzaakt worden en trekt op basis van de beschikbare informatie conclusies, zodat verantwoord kan worden hoe deze zijn ontstaan. | <ul style="list-style-type: none"> • interne procedures • kassasystemen • rekenvaardigheden • relevante veiligheidsvoorschriften • schriftelijke communicatie: Nederlands |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren | Maakt op nauwkeurige wijze een afrekenstaat, met daarin de representatieconsumpties, de gewerkte uren van het personeel en hun omzet verwerkt, zodat de ontvangsten en eventuele kasverschillen zijn verantwoord. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures | Neemt bij het afsluiten van het bedrijf de interne procedures voor het opmaken van de kassa en de veiligheidsvoorschriften in acht. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|--|--|---|---|
| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | | |
| 2.5 werkproces: Sluit het bedrijf af | | | |
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening controleert met behulp van een checklist of alle noodzakelijke en afrondende werkzaamheden zijn verricht en of het bedrijf voor de volgende dag bedrijfsklaar is. Hij sluit daarna het bedrijf af en anticipeert op mogelijke onveilige omgevingsfactoren waarbij hij de veiligheidsvoorschriften in acht neemt. | | |
| Gewenst resultaat | Er is gecontroleerd of alle afrondende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Het bedrijf is veilig afgesloten. Er is gehandeld volgens interne procedures en veiligheidsvoorschriften. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures | Neemt bij het afsluiten van het bedrijf, het controleren van de afrondende werkzaamheden en bij het handelen met betrekking tot onveilige situaties de bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften in acht. | <ul style="list-style-type: none"> de checklist relevante veiligheidsvoorschriften relevante bedrijfsvoorschriften schriftelijke communicatie: Nederlands |
| Kwaliteit leveren | <ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken | Controleert op systematische en zorgvuldige wijze of alle noodzakelijke werkzaamheden zijn uitgevoerd op basis van een checklist. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

Proces-competentie-matrix Leidinggevende bediening

| Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T |
| | | Beoordelen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Controleert de voorraad en bestelt | | | | | | | | | | x | | | x | | | | | | | x |
| 3.2 | Vraagt offertes op en selecteert leveranciers | | | | | | | | | | | x | | x | | | | | | | |
| 3.3 | Ontvangt en controleert de bestelling | | | | | | | | | | x | | | x | | | | | | | x |
| 3.4 | Pakt de bestelling uit en slaat deze op | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | x |

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Leidinggevende bediening

| Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt | | | |
|---|--|---|--|
| 3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt | | | |
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening controleert de voorraad. Dit doet hij door regelmatig de opgeslagen dranken, producten en non-food artikelen op kwaliteit, houdbaarheid en aantallen te controleren en door het verloop van producten en artikelen te analyseren. Hij maakt bestellijsten en inkoopspecificaties op basis van de tekorten en behoeften en plaatst de bestelling bij de (vaste) leveranciers. Tevens houdt de Leidinggevende bediening het stadium van rijpheid van wijnen zorgvuldig bij en bepaalt welke wijnen in welke hoeveelheid ingekocht moeten worden. | | |
| Gewenst resultaat | Opgeslagen producten en artikelen zijn gecontroleerd op kwaliteit, houdbaarheid en aantal. Het verloop van producten en artikelen is geanalyseerd. Tekorten en behoeften aan grondstoffen, wijnen, dranken, materialen en middelen zijn vastgesteld. Er is een bestellijst opgesteld met bijbehorende inkoopspecificaties. De bestelling is geplaatst bij (vaste) leveranciers. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen • Conclusies trekken | Controleert de voorraad op kwaliteit en houdbaarheid, analyseert het verloop van wijnen, producten en ingrediënten en stelt tekorten vast, zodat behoeften aan grondstoffen kunnen worden vastgesteld. | <ul style="list-style-type: none"> • administratie • inkoop • materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • rekenvaardigheden • relevante bedrijfsvoorschriften • voorraadbeheer |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren | Maakt voor elk van de te bestellen ingrediënten een inkoopspecificatie, dat volledig en nauwkeurig is opgesteld en stelt een bestellijst samen, zodat hieruit voor de leveranciers duidelijk is welke producten en in welke hoeveelheden deze producten geleverd moeten worden. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures | Bestelt de benodigde grondstoffen, dranken, materialen en middelen volgens de in het bedrijf gebruikelijke bestelprocedures. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt**3.2 werkproces: Vraagt offertes op en selecteert leveranciers**

| | | | |
|----------------------------|--|--|--|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening vraagt offertes aan bij verschillende leveranciers en beoordeelt de ontvangen offertes en daarbij behorende leveringscondities op prijs/kwaliteitsverhouding. Hij selecteert op basis hiervan de leveranciers. | | |
| Gewenst resultaat | Offertes met bijbehorende leveringscondities zijn aangevraagd, ontvangen en beoordeeld op prijs/kwaliteitsverhouding. Leveranciers zijn geselecteerd. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Conclusies trekken | Analyseert de ontvangen offertes van verschillende leveranciers en bijbehorende leveringscondities op de prijs-kwaliteitverhouding en selecteert op basis hiervan de meest geschikte leverancier, zodat producten en artikelen van voldoende kwaliteit voor een zo laag mogelijke prijs ingekocht kunnen worden. | <ul style="list-style-type: none">• drankenkennis• leveranciers• leveringscondities• rekenvaardigheden• schriftelijke communicatie: Nederlands• warenkennis |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden | Maakt bij het analyseren van ontvangen offertes gebruik van zijn rekenvaardigheden, drankenkennis en warenkennis en past deze accuraat toe om de prijs/kwaliteitverhouding te kunnen bepalen, zodat de meest geschikte leverancier wordt geselecteerd. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt**3.3 werkproces: Ontvangt en controleert de bestelling**

| | | | |
|------------------------------------|---|--|--|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening neemt geleverde dranken, producten en non-food artikelen in ontvangst en controleert deze aan de hand van relevante wet- en regelgeving. Hij rapporteert, afhankelijk van de formule van het bedrijf, eventuele afwijkingen aan de geleverde dranken, producten en non-food artikelen, reclameert bij de leverancier, volgens daarvoor geldende procedures en zorgt ervoor dat eventuele retourzendingen worden afgehandeld. Hij controleert bij ontvangst de geleverde wijnen en registreert deze. Hij noteert per wijn wanneer en hoe lang hij op dronk zal zijn. | | |
| Gewenst resultaat | Geleverde producten, dranken, artikelen en wijnen zijn in ontvangst genomen, gecontroleerd en geregistreerd volgens relevante wet- en regelgeving. Afwijkingen in de bestelling zijn gerapporteerd aan de betreffende leverancier en eventuele retourzendingen zijn afgehandeld. Wanneer en hoe lang de wijn op dronk zal zijn is geregistreerd. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">Gegevens controleren en aannames toetsenOplossingen voor problemen bedenken | Controleert de temperatuur, verpakking, kwaliteit en houdbaarheidsdatum van geleverde producten en dranken en controleert aan de hand van de bestellijst aantallen en/of het gewicht, constateert wanneer er afwijkingen in de bestelling zijn en communiceert dit naar de leidinggevende, zodat deze een oplossing kan aandragen. | <ul style="list-style-type: none">klachtenprocedureproducten en ingrediënten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze)rekenvaardighedenrelevante veiligheidsvoorschriftenrelevante wettelijke richtlijnenschriftelijke communicatie: Nederlandswijkennis |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren | Noteert eventuele beschadigingen en/of afwijkingen van de geleverde producten volledig en nauwkeurig, zodat deze gegevens correct naar de of leverancier kunnen worden gerapporteerd en noteert per wijn wanneer en hoe lang de geleverde wijnen op dronk zal zijn, zodat derving kan worden voorkomen. | <ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures | Controleert de bestelling bij ontvangst volgens relevante wettelijke richtlijnen en handelt bij afwijkingen in de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften, zodat derving wordt voorkomen. | <ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt**3.4 werkproces: Pakt de bestelling uit en slaat deze op**

| | | | |
|------------------------------------|--|---|--|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening transporteert de goederen, pakt de geleverde goederen uit of om en slaat deze volgens het FiFo-systeem en relevante wet- en regelgeving op in de daarvoor bestemde ruimte. Hij archiveert de bestel- en leveringsbonnen. Hij controleert de temperatuur en vochtigheidsgraad van de wijnkelders. | | |
| Gewenst resultaat | Goederen zijn getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens relevante wet- en regelgeving. Bestel- en leveringsbonnen zijn gearhiveerd. De temperatuur en vochtigheidsgraad van wijnkelders zijn gecontroleerd. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures | Werkt bij het transporteren en opslaan van producten, dranken en artikelen en het controleren van de wijnkelders conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. | <ul style="list-style-type: none">rekenvaardighedenrelevante veiligheidsvoorschriftenrelevante wettelijke richtlijnenschriftelijke communicatie: Nederlandstransportmiddelenvoorraadbeheer (FiFo) |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruikenGeschikte materialen en middelen kiezenGoed zorgdragen voor materialen en middelen | Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen voor het opslaan van producten, dranken en artikelen, gebruikt deze op effectieve wijze en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, zodat onveilige situaties worden voorkomen. | <ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Proces-competentie-matrix Leidinggevende bediening

| Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|------------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|--|-------------------|---------------------------------------|--|---------------------------------|----------------------------------|--|------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y |
| | | Beslissen en activiteiten initieren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Maakt een afdelingsplan | x | | | | x | | | | | x | x | | | | | | x | | | | | | | x | |
| 4.2 | Maakt een personeelsplanning | | | | | | | | | | x | | | | | | | x | | | | | | | | |
| 4.3 | Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen | | | | | | | | | | x | | | x | | | | | | | | | | | | |
| 4.4 | Bewaakt budgetten | | x | | | | | | | | x | | | x | | | | | | x | | | | | | x |
| 4.5 | Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers | | | | | x | x | | | x | | | | x | | | | | | x | | | | | | |
| 4.6 | Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken | x | x | x | | | | | x | | | | | x | | | | | | x | | | | | | |
| 4.7 | Plant en verdeelt de werkzaamheden | | x | | | | | | | | | | | | | | | x | | x | | | | | | |
| 4.8 | Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan | | x | x | x | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | |

| Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|------------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|--|-------------------|---------------------------------------|--|---------------------------------|----------------------------------|--|------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y |
| | | Beslissen en activiteiten initieren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.9 | Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team | | | x | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 0 | Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer | | x | | | | | | | | | | x | | | | | | x | | | | | | | |
| 4.1 1 | Voert werkoverleg | | | | | x | | | x | x | x | | | | | | | x | | | | | | | | |
| 4.1 2 | Rapporteert aan de ondernemer | | | | | x | | | | x | | | x | | | | | | | | | | | | | x |

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Leidinggevende bediening

| Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit | | | |
|---|--|--|--|
| 4.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan | | | |
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening stelt een afdelingsplan op aan de hand van het ondernemingsplan. Hij signaleert ontwikkelingen in de horecabranche en in de omgeving van het horecabedrijf en gaat na wat voor gevolgen deze ontwikkelingen voor de werkzaamheden van zijn afdeling kunnen hebben. Hij beschrijft in het plan aan welke tactische en operationele doelstellingen de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Hij stemt het afdelingsplan af met de ondernemer of het management. | | |
| Gewenst resultaat | Een afdelingsplan waarin operationele doelstellingen, werkzaamheden en eisen waaraan werkzaamheden moeten voldoen, staan beschreven. Het afdelingsplan is afgestemd op het ondernemingsplan en op ontwikkelingen in de horecabranche en in de omgeving van het horecabedrijf. Het afdelingsplan is afgestemd met de ondernemer of het management en waar nodig bijgesteld. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Beslissen en activiteiten initiëren | <ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen | Neemt duidelijke beslissingen voor zijn team ten aanzien van de te behalen doelstellingen en uit te voeren activiteiten, zodat deze in het afdelingsplan kunnen worden opgenomen. | <ul style="list-style-type: none"> bedrijfsplan of ondernemingsplan de horecabranche een afdelings- en activiteitenplan mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren Structuur aanbrengen | Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd afdelingsplan waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Ondernemend en commercieel handelen | <ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten | Volgt de ontwikkelingen in de horecabranche en in de omgeving van het horecabedrijf, onderkent op basis hiervan kansen en bedreigingen voor de afdeling, vertaalt kansen in concrete activiteiten, anticipeert op mogelijke bedreigingen en verwerkt dit in het afdelingsplan. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan**

| | | | |
|----------------------------|---|--|--|
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none">• Doelen en prioriteiten stellen• Activiteiten plannen• Tijd indelen• Mensen en middelen organiseren | Bepaalt prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen, stemt de activiteiten op elkaar af, stelt vast welke middelen en het aantal medewerkers nodig zijn om de activiteiten uit te voeren en houdt bij het plannen rekening met huidige mogelijkheden en omstandigheden, zodat een realistisch afdelingsplan wordt opgesteld. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken | Legt het concept afdelingsplan voor aan de ondernemer of het management en stemt tijdig met de ondernemer of het management af over eventuele aanpassingen van het afdelingsplan of activiteitenplan, zodat het afdelingsplan daarna kan worden vastgesteld. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | Vertaalt het bedrijfsplan of ondernemingsplan naar operationele doelen en activiteiten, zodat een afdelingsplan kan worden opgesteld. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|---|--|---|---|
| Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit | | | |
| 4.2 werkproces: Maakt een personeelsplanning | | | |
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening maakt op basis van het afdelingsplan een inschatting van de benodigde inzet aan personeel (forecast), bepaalt de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn voor de activiteiten van de afdeling en beschrijft dit in de personeelsplanning. | | |
| Gewenst resultaat | Een personeelsplanning waarin de benodigde inzet van personeel op korte en lange termijn voor bepaalde activiteiten (kwalitatief en kwantitatief) staat beschreven. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren Structuur aanbrengen | Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd plan voor personeelsplanning en -ontwikkeling, waarin voor bepaalde activiteiten de benodigde inzet van personeel staat beschreven. | <ul style="list-style-type: none"> CAO-bepalingen van de branche personeelsbeleid schriftelijke communicatie: Nederlands |
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren | Stelt aan de hand van het afdelingsplan de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn vast, houdt hierbij rekening met de aanwezige capaciteit en stelt op basis hiervan een personeelsplanning op | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.3 werkproces: Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen**

| | | | |
|---------------------------|---|---|---|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening maakt analyses van de omzet van de afdeling op basis van relevante informatie. Hij voert kostenberekeningen uit van het assortiment. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan de ondernemer of het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor het assortiment. | | |
| Gewenst resultaat | Er zijn analyses en evaluaties van de omzet van de afdeling gemaakt en kostenberekeningen van het assortiment zijn uitgevoerd. Analyses zijn gerapporteerd aan de ondernemer of het management en er zijn voorstellen gedaan voor budgetten voor het assortiment. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken | Analyseert de beschikbare gegevens over de omzet van de afdeling en maakt hieruit logische gevolgtrekkingen, maakt op basis hiervan kostenberekeningen van het assortiment en doet realistische voorstellen voor budgetten aan de ondernemer of het management. | <ul style="list-style-type: none">• analysemethoden• omzet- en kostenberekeningen• schriftelijke communicatie: Nederlands |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren | Maakt volledige en nauwkeurige rapportages van de analyses van de omzet, voor de ondernemer of het management. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.4 werkproces: Bewaakt budgetten**

| | | | |
|------------------------------------|---|--|---|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen en neemt maatregelen om kosten te besparen. Hij voert de financiële administratie uit of delegeert deze aan een andere afdeling. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages. | | |
| Gewenst resultaat | Budgetten zijn bewaakt, waardoor budgetoverschrijdingen zijn vermeden en eventuele verschillen zijn verklaard. Er zijn maatregelen genomen ter beperking van de kosten. Financiële administratieve processen zijn uitgevoerd of gedelegeerd. Op basis van overzichten en rapportages zijn controles uitgevoerd. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Aansturen | <ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Functioneren van mensen controleren | Delegeert hij indien nodig de financiële administratie en controleert deze op basis van overzichten en rapportages. | <ul style="list-style-type: none">• bugettering• financiële administratie• rekenvaardigheden• relevante bedrijfsvoorschriften• schriftelijke communicatie: Nederlands |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken | Analyseert de overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken, verklaart verschillen tussen toegestane en werkelijke kosten en bedenkt haalbare maatregelen om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Bedrijfsmatig handelen | <ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen | Is alert op overschrijdingen van het budget en spreekt medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen, zodat de budgetten niet (dreigen te) worden overschreden. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren | Houdt de financiële administratie volledig en nauwkeurig bij en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures | Neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.5 werkproces: Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers**

| | | | |
|------------------------------------|---|--|--|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening draagt bij aan werving en selectie van nieuw personeel, hulp- en vakantiekrachten. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor de afdeling en de functie. Hij selecteert kandidaten en doet voorstellen aan de ondernemer of het management om deze aan te stellen. Op basis van een formatieplan gaat hij te werk volgens de daarvoor opgestelde procedures. | | |
| Gewenst resultaat | Selectiegesprekken zijn gevoerd. Nieuwe medewerkers, hulp- en/of vakantiekrachten zijn geselecteerd en er zijn voorstellen gedaan om hen aan te stellen. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Conclusies trekken | Analyseert relevante gegevens over de kandidaten, legt relaties tussen gegevens, toetst de gegevens op betrouwbaarheid en juistheid en bepaalt op basis hiervan of de kandidaten geschikt zijn voor het bedrijf en de functie. | <ul style="list-style-type: none">• CAO-bepalingen van de branche• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands• personeelsmanagement• selectieprocedure• werving, selectie en aanname van personeel |
| Ethisch en integer handelen | <ul style="list-style-type: none">• Verschillen tussen mensen respecteren | Handelt bij de selectie van nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten onbevooroordeeld, handelt vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen, zodat de sollicitanten gelijke kansen krijgen. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures | Neemt bij het selecteren relevante wet- en regelgeving en de in het horecabedrijf gebruikelijke procedure in acht. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen | Communiqueert tijdens het selectiegesprek op heldere en begrijpelijke wijze met kandidaten, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen | Stemt zijn bevindingen m.b.t. de werving en selectie met de ondernemer of het management af en doet een voorstel aan de ondernemer of het management over eventuele aanstellingen van kandidaten. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.6 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken**

| | | | |
|--------------------------|--|---|--|
| Omschrijving | De Cateringbeheerder/-manager voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt samen met de (lerende) medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken adviseert hij of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie of beloning en eventueel voor beëindiging van de dienstbetrekking. Hij verwerkt resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken in de personeelsdossiers en neemt bij dit alles relevante voorschriften in acht. | | |
| Gewenst resultaat | Er zijn functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd met werknemers. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de (lerende) medewerker zijn gesignaleerd en suggesties en ideeën zijn aangedragen. Een persoonlijk ontwikkelplan is samengesteld en resultaten zijn verwerkt in het personeelsdossier. Er is een advies verstrekt aanzien van verandering in functie of beloning. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Aansturen | <ul style="list-style-type: none">• Functioneren van mensen controleren• Richting geven | Besprekt en beoordeelt het functioneren van de medewerker en maakt duidelijke afspraken met de medewerker en spreekt hem indien nodig aan als de afspraken niet worden nagekomen. | <ul style="list-style-type: none">• CAO-bepalingen van de branche• coachingsvaardigheden• feedback geven• functionerings- en beoordelingsgesprekken• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands• relevante wettelijke richtlijnen• relevante bedrijfsvoorschriften |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Conclusies trekken | Analyseert relevante gegevens over het functioneren van de medewerkers, toets verkregen gegevens in het gesprek met de medewerker en beoordeelt op basis van deze informatie of de betreffende medewerker in aanmerking komt voor een verandering van functie of beloning. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Begeleiden | <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Motiveren• Anderen ontwikkelen | Geeft de medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, besprekt ontwikkelingsmogelijkheden en biedt indien nodig middelen en materialen aan ter ondersteuning hiervan en motiveert de medewerker om hun best te doen, doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.6 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken**

| | | | |
|-------------------------------------|--|---|--|
| Beslissen en activiteiten initiëren | <ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen | Neemt, op basis van een beoordelingsgesprek, binnen zijn bevoegdheid een duidelijke beslissing ten aanzien van verandering in functie, beloning, opleiding en ontwikkeling van een medewerker. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures | Neemt bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken de bedrijfsprocedure en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Overtuigen en beïnvloeden | <ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven• Overeenstemming nastreven | Leidt functionerings- en beoordelingsgesprekken in duidelijke banen, onderbouwt zijn ideeën standpunten en/of voorstellen met steekhoudende argumenten, concrete feiten en illustratieve voorbeelden en zorgt dat het gesprek leidt tot duidelijke conclusies en/of afspraken waar de medewerker mee instemt en legt dit vast in het persoonlijk ontwikkelingsplan. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.7 werkproces: Plant en verdeelt de werkzaamheden**

| | | | |
|------------------------------------|--|---|---|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel en maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan medewerkers. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. | | |
| Gewenst resultaat | Een operationele planning en een werkrooster waarin de te verrichten werkzaamheden zijn opgesteld en afgestemd op de capaciteit en kwaliteiten van medewerkers. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn toegekend aan de medewerkers. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Aansturen | <ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven• Diversiteit benutten | Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers en houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de betrokken medewerkers, zodat een realistische en haalbare planning kan worden opgesteld. | <ul style="list-style-type: none">• capaciteitsberekeningen en prognoses• het maken van planningen en werkroosters• kwaliteitssystemen• leidinggeven en aansturen• relevante veiligheidsvoorschriften• relevante wettelijke richtlijnen• relevante bedrijfsvoorschriften• schriftelijke communicatie: Nederlands |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures | Stelt planningen op conform de in het bedrijf gebruikelijke procedure en neemt daarbij de CAO-richtlijnen van de horeca branche, de ARBO-wet en overige wettelijke bepalingen in acht. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Tijd indelen• Mensen en middelen organiseren | Stelt prioriteiten in de werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden wanneer uitgevoerd moeten worden, hoeveel medewerkers en middelen hiervoor nodig zijn en stelt op basis van deze informatie planningen en werkroosters op. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.8 werkproces: Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan**

| | | | |
|--------------------------|--|---|---|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen, draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de (lerende) medewerkers. Hij introduceert (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie. | | |
| Gewenst resultaat | De (lerende) medewerkers zijn geïnstrueerd over de werkzaamheden en de te behalen doelen en resultaten en weten wat er van hen verwacht wordt. Nieuwe medewerkers zijn geïntroduceerd en ingewerkt. (Lerende) medewerkers zijn begeleid. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Aandacht en begrip tonen | <ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren• Anderen steunen | Toont belangstelling, betrokkenheid en begrip, luistert aandachtig en actief naar (lerende) medewerkers en neemt hier de tijd voor, stelt hen op hun gemak en ondersteunt hen waar nodig, zodat hij de (lerende) medewerkers optimaal kan begeleiden en/of aansturen. | <ul style="list-style-type: none">• coachingsvaardigheden• feedback geven• instructievaardigheden• inwerkprocedures• leidinggeven en aansturen• mondelinge communicatie: Nederlands• probleemoplossende vaardigheden• sociale vaardigheden |
| Aansturen | <ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Uitoefenen van gezag• Functioneren van mensen controleren | Introduceert nieuwe (lerende) medewerkers in de organisatie en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen het horecabedrijf, geeft (lerende) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten, zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt en controleert of (lerende) medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Oplossingen voor problemen bedenken | Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de (lerende) medewerker gerichte aanwijzingen en instructies kan geven. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.8 werkproces: Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan**

| | | | |
|------------|---|---|--|
| Begeleiden | <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren• Motiveren• Anderen ontwikkelen | Geeft (lerende) medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over de uitvoering van de werkzaamheden, stimuleert (lerende) medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen en geeft adviezen hoe ze iets het beste aan kunnen pakken en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
|------------|---|---|--|

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.9 werkproces: Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team**

| | | | |
|---------------------------|---|--|--|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij treedt op als bemiddelaar bij conflicten. Hij stuurt proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim. | | |
| Gewenst resultaat | Zaken die het functioneren binnen het team verstoren, zijn besproken. Er is bemiddeld in conflicten. Er is een positieve verstandhouding binnen het team en medewerkers zijn gemotiveerd. Er is proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim gestuurd. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Begeleiden | <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Motiveren | Stuurt proactief aan op het voorkomen van ziekteverzuim en stimuleert een goede samenwerking in het team, waarbij hij medewerkers motiveert hun best te doen, doelen te bereiken uitdagingen aan te gaan, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen. | <ul style="list-style-type: none">• coachingsvaardigheden• feedback geven• instructievaardigheden• mondelinge communicatie: Nederlands• verzuimbegeleiding |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">• Bevorderen van de teamgeest | Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen de teamleden en stelt zaken aan de orde die het functioneren en de harmonie in het team verstoren, zodat problemen in het team worden opgelost. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.10 werkproces: Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer**

| | | | |
|--------------------------|--|--|--|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving. | | |
| Gewenst resultaat | Processen en procedures leiden tot het gewenste kwaliteitsniveau en worden volgens afspraak, relevante regel- en wetgeving en volgens planning uitgevoerd. Indien nodig zijn oplossingen of verbeterpunten aangedragen. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Aansturen | <ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren | Herkent ineffectief en inefficiënt gedrag, corrigeert de medewerker indien nodig op de uitvoering van de werkzaamheden en draagt oplossingen of verbeterpunten aan, zodat werkzaamheden leiden tot het gewenste resultaat. | <ul style="list-style-type: none">• de ARBO-wet• kwaliteitsniveaus en -procedures• leidinggeven en aansturen |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Oplossingen voor problemen bedenken | Analyseert afwijkingen in de kwaliteit en productiviteit en bedenkt haalbare voorstellen om de werkkuitvoering en de werkprocessen aan te passen of te verbeteren. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Kwaliteit leveren | <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken | Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning, signaleert afwijkingen tijdig, zodat hij indien nodig kan bijsturen op de uitvoering van de werkzaamheden. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|---|--|---|---|
| Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit | | | |
| 4.11 werkproces: Voert werkoverleg | | | |
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers in zijn team. Tijdens dit overleg informeert hij de medewerkers over het centrale beleid en vestigingsbeleid. Hij bespreekt veranderingen in het werk, de actuele zaken, evaluaties van het assortiment en de knelpunten. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken. | | |
| Gewenst resultaat | De medewerkers zijn geïnformeerd over het centrale beleid en het vestigingsbeleid. Veranderingen in het werk, de actuele zaken en knelpunten zijn besproken. Afspraken zijn vastgelegd en worden nageleefd. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren | Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van werkoverleggen op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd. | <ul style="list-style-type: none"> • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • overlegvormen • rapportagevormen |
| Overtuigen en beïnvloeden | <ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven | Zorgt ervoor dat overleggen een duidelijk doel en verloop hebben, zet zaken op de agenda, leidt het overleg in duidelijke banen en zorgt dat het overleg leidt tot duidelijke conclusies en/of afspraken. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none"> • Voortgang bewaken | Bewaakt dat afspraken worden nagekomen, zodat vertragingen in het werk worden voorkomen. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen | Informeert medewerkers op een begrijpelijke en correcte manier over het centrale en vestigingsbeleid, waarbij hij zijn communicatie afstemt op de medewerkers, en geeft antwoord op vragen van medewerkers, zodat de medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren | Overlegt regelmatig met medewerkers over de werkzaamheden van het team en eventuele knelpunten en maakt melding van belangrijke zaken, stimuleert anderen om hun opvattingen en ideeën in te brengen, zodat medewerker goed geïnformeerd zijn en afspraken gemaakt kunnen worden over de uitvoering van gemeenschappelijke taken. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.12 werkproces: Rapporteert aan de ondernemer**

| | | | |
|---------------------------|---|---|---|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en geeft financiële terugkoppeling naar de ondernemer of het management. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor de ondernemer of het management en bespreekt verbeterpunten of problemen met de ondernemer of het management. | | |
| Gewenst resultaat | Er zijn periodiek rapportages van werkzaamheden en financiën opgesteld. De prestaties van de afdeling zijn geanalyseerd en bevindingen zijn teruggekoppeld naar de ondernemer of het management. Informatie uit werkoverleggen is verzameld en verbeterpunten of problemen zijn besproken. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken | Analyseert de beschikbare (financiële) gegevens van de afdeling en de informatie afkomstig uit werkoverleggen en formuleert op basis hiervan conclusies, zodat de (financiële) rapportage kan worden opgesteld | <ul style="list-style-type: none">• het opstellen van (financiële) rapportages• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands• verkoopgegevens |
| Bedrijfsmatig handelen | <ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen | Maakt gebruik van informatie over de omzet en deelname aan het assortiment om de prestaties van de afdeling te volgen. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Structuur aanbrengen | Stelt nauwkeurige en volledige (financiële) rapportages op basis van informatie over de omzet en de informatie afkomstig uit werkoverleggen op en zorgt voor een logische opbouw van de rapportage, zodat informatie wordt vastgelegd en de ondernemer of het management via de rapportage geïnformeerd kan worden. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Proactief informeren | Bespreekt de financiële situatie en relevante informatie afkomstig uit werkoverleggen met de ondernemer of het management en adviseert de ondernemer of het management over te nemen beslissingen, zodat de ondernemer of het management keuzes kan maken en besluiten kan nemen. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

2.5 Cateringbeheerder/-manager

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten

Proces-competentie-matrix Cateringbeheerder/-manager

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Neemt reserveringen aan | | | | | X | | | | | | | | | | | | X | | | X | | | | | |
| 1.2 | Ontvangt gasten | | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.3 | Adviseert de gast en neemt de bestelling op | | | | | X | | | X | X | | | | | | | | | X | | | | | | X | |
| 1.4 | Maakt dranken serveergereed | | | | | X | | | | | | X | | | | | | | | X | X | | | | | |
| 1.5 | Bereidt snacks en kleine gerechten | | | | | X | | | | | | X | X | | | | | | | X | X | | | | | |
| 1.6 | Serveert de bestelling en ruimt af | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | X | | | | | |
| 1.7 | Creëert een passende sfeer | | | | | | | | | X | | | | | | | | | X | | | | | | | |
| 1.8 | Bewaakt de sfeer | | X | | | X | X | | | | | | | | | | | | X | | X | | X | | | |
| 1.9 | Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | X | | X | | | | | |

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Cateringbeheerder/-manager

| | | | |
|--|--|---|---|
| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
| 1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan | | | |
| Omschrijving | De Cateringbeheerder/-manager neemt reserveringen en/of opdracht aan en houdt daarbij rekening met de mogelijkheden van het bedrijf. Hij informeert naar (speciale) wensen en verwerkt de reserveringen en/of opdracht op voorgeschreven wijze. Hij informeert relevante afdelingen over de aangenomen reserveringen en/of opdracht en eventuele bijzonderheden. | | |
| Gewenst resultaat | Reserveringen en/of opdrachten zijn aangenomen en verwerkt volgens voorgeschreven wijze. Relevante afdelingen zijn geïnformeerd over de reserveringen en/of opdracht. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures | Past de voorgeschreven procedures toe bij het verwerken van de reservering. | <ul style="list-style-type: none"> dieetleer doelgroepen mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal reserveringssystemen |
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen | Houdt bij het aannemen van de reservering en/of opdracht rekening met de mogelijkheden van het bedrijf, de tijd en de personeelsplanning zodat kan worden bepaald of de reservering en/of opdracht kan worden aangenomen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren | Informeert relevante afdelingen over bijzonderheden in de reservering en/of opdracht en/of (speciale) wensen, zodat deze hier rekening mee kunnen houden in de voorbereiding. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|--|--|--|---|
| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
| 1.2 werkproces: Ontvangt gasten | | | |
| Omschrijving | De Cateringbeheerder/-manager ontvangt de gasten en/of opdrachtgevers volgens de bedrijfsformule van het bedrijf en staat ze vriendelijk te woord. | | |
| Gewenst resultaat | Gasten zijn vriendelijk ontvangen volgens de bedrijfsformule van het bedrijf. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Onderhoudend communiceren | Geeft de gast in het contact de nodige aandacht, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gast zich welkom voelt. | <ul style="list-style-type: none"> mondelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal verkooptechnieken |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|---|--|---|
| 1.3 werkproces: Adviseert de gast en neemt de bestelling op | | | |
| Omschrijving | De Cateringbeheerder/-manager geeft, indien nodig en gewenst, informatie en/of advies aan de gast en/of opdrachtgever omtrent de diverse dranken, wijnen en kleine gerechten. Hij wijst gasten en/of opdrachtgever op commercieel aantrekkelijke producten op basis van hun wensen en behoeften. Hij bespreekt de mogelijkheden van de (speciale) wensen van gasten met zijn collega's. Hij neemt de bestelling(en) van de gast en/of opdrachtgever op. | | |
| Gewenst resultaat | Gasten en/of opdrachtgevers zijn geïnformeerd en geadviseerd over de diverse dranken, gerechten en snacks. (Speciale) wensen van gasten zijn besproken met zijn collega's. Er is een commercieel aantrekkelijk aanbod gedaan op basis van de wensen en behoeften van gasten. De bestellingen zijn opgenomen. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren | Noteert de bestellingen en eventuele wensen van de gasten en/of opdrachtgever nauwkeurig, zodat de bestelling kan worden doorgegeven en/of bereid. | <ul style="list-style-type: none"> bereidingswijze drankenkennis kassasystemen menuopbouw mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal schriftelijke communicatie: Nederlands verkooptechnieken warenkennis wijnkennis |
| Ondernemend en commercieel handelen | <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten | Wijst gasten op de specialiteiten van de dag en de mogelijkheid om extra gerechten en/of dranken te bestellen, naar aanleiding van hun wensen en behoeften, zodat de gasten kiezen voor een commercieel aantrekkelijk product en de omzet van het bedrijf kan worden vergroot. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen | Inventariseert de wensen van de gasten en/of opdrachtgever en bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en sluit in het advies voor de keuze van dranken, wijnen en/of kleine gerechten aan op de wensen van de gasten. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|---|--|--|
| 1.3 werkproces: Adviseert de gast en neemt de bestelling op | | | |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen | Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting of advies over dranken, producten en gerechten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast en/of opdrachtgever afstemt, zodat hij een betrouwbare en deskundige indruk maakt en de gasten en/of opdrachtgever worden geholpen in het maken van een keuze. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken | Raadpleegt bij bijzondere wensen van gasten en/of opdrachtgevers zijn collega's en bespreekt de mogelijkheden, zodat de bestelling kan worden vastgesteld waarbij aan de (speciale) wensen kan worden voldaan. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|--|--|---|
| 1.4 werkproces: Maakt dranken serveergereed | | | |
| Omschrijving | De Cateringbeheerder/-manager maakt dranken serveergereed en neemt hierbij relevante wet- en regelgeving in acht. Hij selecteert hiervoor de benodigde kopjes en glazen en de benodigde dranken of ingrediënten. Hij schenkt, mixt en/of tapt dranken. Hij werkt hierbij indien nodig samen met collega's en stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's af. | | |
| Gewenst resultaat | Werkzaamheden zijn afgestemd. Dranken zijn serveergereed. Er is veilig en hygiënisch gewerkt. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures | Werkt bij het bereiden van dranken conform bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. | <ul style="list-style-type: none"> bereidingstechnieken drankenkennis kwaliteitsnormen materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands omgang met diverse apparatuur om warme en koude dranken te kunnen bereiden rekenvaardigheden relevante bedrijfsvoorschriften warenkennis |
| Kwaliteit leveren | <ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen | Werkt ordelijk en systematisch bij het gereedmaken van dranken en werkt daarbij in het tempo dat nodig is om de bestelling tijdig bij de gast te serveren, zodat de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen | Kiest de benodigde materialen en middelen bij het gereedmaken van de diverse dranken en gebruikt de middelen op effectieve wijze en gaat bewust om met materialen en middelen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|--|---|---|--|
| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
| 1.4 werkproces: Maakt dranken serveergereed | | | |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen | Overlegt met collega's over de uit te voeren werkzaamheden om de dranken serveergereed te kunnen maken, zodat de werkzaamheden van verschillende collega's op elkaar zijn afgestemd en iedereen weet wat hij/zij moet doen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|--|---|--|--|
| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
| 1.5 werkproces: Bereidt snacks en kleine gerechten | | | |
| Omschrijving | De Cateringbeheerder/-manager bereidt koude of warme snacks en afhankelijk van de bedrijfsformule eenvoudige gerechten op basis van convenience producten die hij garneert en decoreert. Hij stemt voor en tijdens de bereiding zijn werkzaamheden af met zijn collega's. | | |
| Gewenst resultaat | Werkzaamheden zijn afgestemd. Koude of warme snacks en kleine gerechten zijn bereid. Er is volgens relevante procedures en wettelijke richtlijnen gewerkt. Materialen en middelen zijn effectief en efficiënt gebruikt. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures | Werkt bij het bereiden van snacks en kleine gerechten conform bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. | <ul style="list-style-type: none"> bereidingstechnieken decoreer- en dresseertechnieken kwaliteitsnormen materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen relevante bedrijfsvoorschriften snijtechnieken warenkennis |
| Kwaliteit leveren | <ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen | Werkt ordelijk en systematisch bij de bereiding van koude en warme snacks en kleine gerechten en werkt daarbij in het tempo dat nodig is om de bestelling tijdig bij de gast te serveren en zo dat de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten**1.5 werkproces: Bereidt snacks en kleine gerechten**

| | | | |
|---------------------------------|---|---|--|
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen | Kiest de benodigde materialen en middelen voor het bereiden van snacks en kleine gerechten, gebruikt deze op effectieve wijze en gaat bewust om met de materialen en middelen. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen | Overlegt met collega's over de uit te voeren werkzaamheden met betrekking tot het bereiden van snacks en/of kleine gerechten, zodat de werkzaamheden van verschillende collega's op elkaar zijn afgestemd en iedereen weet wat hij moet doen. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden | Bereidt kleine gerechten en snacks, gebruikt hierbij snel en accuraat verschillende snijtechnieken, bereidingstechnieken en decoreer- en dresseertechnieken, zodat de snacks en kleine gerechten er aantrekkelijk uit zien. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|---|--|---|
| 1.6 werkproces: Serveert de bestelling en ruimt af | | | |
| Omschrijving | De Cateringbeheerder/-manager serveert of overhandigt de bestelling aan de gasten. Hij ruimt de tafel na het gebruik van de bestelling af en maakt deze indien mogelijk schoon. | | |
| Gewenst resultaat | De bestelling is tijdig overhandigd of geserveerd aan de gasten. Klachten zijn zoveel mogelijk voorkomen. Na gebruik van de bestelling is de tafel tijdig afgeruimd. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures | Serveert de bestelling en ruimt de tafel af op voorgeschreven wijze, volgens relevante wet- en regelgeving en conform de bedrijfsformule. | <ul style="list-style-type: none"> • debarrasseertechnieken • draag- en serveermethoden • kwaliteitsnormen • relevante wettelijke richtlijnen • relevante bedrijfsvoorschriften • schriftelijke communicatie: Nederlands • transportertechnieken |
| Kwaliteit leveren | <ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen | Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is, zodat bestellingen tijdig geserveerd worden aan de gasten en bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|--|---|--|
| 1.7 werkproces: Creëert een passende sfeer | | | |
| Omschrijving | De Cateringbeheerder/-manager creëert naar aanleiding van de bedrijfsformule van het bedrijf een passende sfeer in het bedrijf. Hij reageert en/of anticipeert alert op signalen van de gasten. Hij veraangenaamt het verblijf van gasten door de omstandigheden te optimaliseren op basis van de wensen en behoeften van de gasten. | | |
| Gewenst resultaat | Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die is afgestemd op de bedrijfsformule. Het verblijf van gasten wordt veraangenaamd en/of geoptimaliseerd. Er is zoveel mogelijk tegemoet gekomen aan de wensen en behoeften van gasten. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen | Achterhaalt de specifieke wensen en behoeften van gasten en neemt de wensen van gasten tot uitgangspunt van het eigen handelen, zodat hij zo veel mogelijk tegemoet komt aan deze wensen. | <ul style="list-style-type: none"> • de bedrijfsformule • doelgroepen • inlevingsvermogen • mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal • sociale vaardigheden |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none"> • Enthousiasme uitstralen | Optimaliseert de sfeer in het contact met gasten, straalt enthousiasme uit en weet de gasten hierin mee te trekken, zodat hij het verblijf van gasten veraangenaamt. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|---|---|---|
| 1.8 werkproces: Bewaakt de sfeer | | | |
| Omschrijving | De Cateringbeheerder/-manager bewaakt de sfeer in het bedrijf. Hij signaleert onregelmatigheden in het gedrag van gasten die sfeerbedreigend kunnen zijn en bespreekt dit met collega's. Hij spreekt gasten aan op sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag volgens de bedrijfsvoorschriften en verwijdt indien nodig gasten uit de cateringlocatie. | | |
| Gewenst resultaat | Er heerst een passende sfeer in het bedrijf. Onveilige situaties worden tijdig voorkomen. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Aansturen | <ul style="list-style-type: none"> Uitoefenen van gezag | Spreekt gasten aan op sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag en verwijdt zo nodig gasten uit het cateringbedrijf, toont daarbij overwicht en stelt zich zo veel mogelijk zelfverzekerd op, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen en de goede sfeer wordt behouden. | <ul style="list-style-type: none"> bedrijfsbepaling de huisregels en het handhavingsbeleid van het bedrijf mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal schriftelijke communicatie: Nederlands sociale hygiëne sociale vaardigheden |
| Ethisch en integer handelen | <ul style="list-style-type: none"> Verschillen tussen mensen respecteren | Handelt onbevooroordeeld en biedt alle gasten gelijke kansen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures | Handelt bij sfeerbedreigend gedrag van gasten conform de bedrijfsformule, de huisregels en het handhavingsbeleid, zodat er een passende sfeer in het bedrijf wordt behouden. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Met druk en tegenslag omgaan | <ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk Grenzen stellen | Weet grenzen te stellen aan sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag van gasten en geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden, blijft productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van zaken en problemen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden | Checkt regelmatig of de gasten tevreden zijn, geeft de prioriteit aan signalen, zorgen en problemen van gasten, neemt deze zorgen serieus, zodat hij kan anticiperen op mogelijk onveilige situaties. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten**1.8 werkproces: Bewaakt de sfeer**

| | | | |
|---------------------------|---|---|--|
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">Afstemmen | Overlegt tijdig met collega's over risicovol en sfeerbedreigend gedrag van gasten, zodat er tijdig kan worden ingegrepen. | <ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces |
|---------------------------|---|---|--|

| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
|--|---|---|---|
| 1.9 werkproces: Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid | | | |
| Omschrijving | De Cateringbeheerder/-manager rekent bestellingen met gasten en/of opdrachtgevers af volgens de bedrijfsrichtlijnen. Hij maakt de rekening op, controleert deze en handelt deze af. Hij verwerkt de betalingen met verschillende betalingswijzen in de kassa. Hij neemt afscheid van de gasten en/of opdrachtgevers volgens de bedrijfsformule van het bedrijf. Hij controleert de tevredenheid van de gasten en/of opdrachtgever en onderneemt op basis van de signalen en opmerkingen met betrekking tot de tevredenheid van gasten, indien nodig, actie. | | |
| Gewenst resultaat | Bestellingen zijn afgerekend met gasten. Er is actie ondernomen op basis van de opmerkingen van gasten. Er is afscheid genomen van de gasten. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures | Stelt conform bedrijfsrichtlijnen de rekening op en neemt bij het afrekenen van bestellingen de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften in acht. | <ul style="list-style-type: none"> afrekenprocedures betaalautomaten betaalmiddelen betaalwijzen kassasystemen mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal rekenvaardigheden relevante veiligheidsvoorschriften relevante bedrijfsvoorschriften schriftelijke communicatie: Nederlands sociale vaardigheden |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken | Maakt gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten en gebruikt deze bij het maken van de rekening en het afrekenen van bestellingen effectief, zodat de rekening kan worden opgemaakt. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden | Vraagt bij het afscheid nemen naar de tevredenheid van de gasten, let op de non-verbale signalen, zodat hij de dienstverlening kan verbeteren. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|--|---|---|--|
| Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten | | | |
| 1.9 werkproces: Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid | | | |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Cateringbeheerder/-manager

| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Voert voorbereidende werkzaamheden uit | | | | | x | | | | | | | x | | | | | x | | | x |
| 2.2 | Controleert en onderhoudt apparatuur | | | | | x | | | | | | | x | | | | | | | x | |
| 2.3 | Voert afrondende werkzaamheden uit | | | | | x | | | | | | | x | | | | | | | x | |
| 2.4 | Sluit de kassa af | | | | | | | | | | x | | | x | | | | | | x | |
| 2.5 | Sluit het bedrijf af | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | x | |

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Cateringbeheerder/-manager

| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | | |
|--|---|--|---|
| 2.1 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit | | | |
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening voert voorbereidende werkzaamheden uit volgens voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen en houdt hierbij rekening met het aantal reserveringen. Hij stemt deze werkzaamheden af met zijn collega's. Hij voert mastiek en mise en place werkzaamheden uit. | | |
| Gewenst resultaat | Mastiek en mise en place werkzaamheden zijn uitgevoerd op basis van het aantal reserveringen. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en uitgevoerd volgens relevante bedrijfsvoorschriften. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures | Neemt bij het uitvoeren van mastiek en mise en place werkzaamheden de relevante bedrijfsvoorschriften in acht. | <ul style="list-style-type: none"> mastiek en mise en place werkzaamheden materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands opdektechnieken poleertechnieken relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen relevante bedrijfsvoorschriften tafelzetting |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen | Kiest bij het maken van mise en place werkzaamheden de benodigde middelen voor het behandelen van diverse materialen en grondstoffen, kent de werking ervan, onderhoudt de middelen en gaat er efficiënt en bewust mee om. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | | | |
|--|---|--|--|--|
| 2.1 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit | | | | |
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Voortgang bewaken | Brengt de uit te voeren mastiek en mise en place werkzaamheden in kaart, geeft aan welke werkzaamheden prioriteit hebben, zorgt ervoor dat de verschillende werkzaamheden goed op elkaar zijn afgestemd en bewaakt de voortgang van het proces, zodat de werkzaamheden tijdig gereed zijn. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces | |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen | Stemt tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig, zodat er optimaal wordt samengewerkt, de werkzaamheden tijdig gereed zijn en het cateringbedrijf kan worden geopend. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces | |

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit**2.2 werkproces: Controleert en onderhoudt apparatuur**

| | | | |
|------------------------------------|--|---|--|
| Omschrijving | De Cateringbeheerder/-manager controleert de werking van de apparatuur op de werkplek zoals tapinstallaties en premixinstallaties. Hij onderhoudt de apparatuur op basis van het onderhoudsschema en voert eenvoudige reparaties uit volgens relevante bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften. Hij meldt storingen en mankementen bij de technische dienst van het bedrijf of neemt contact op met de fabrikant of het onderhoudsbedrijf. | | |
| Gewenst resultaat | Apparatuur is gecontroleerd op de werking en onderhouden. Eenvoudige reparaties zijn uitgevoerd volgens relevante bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften. Storingen en mankementen zijn doorgegeven aan de de technische dienst. Er is contact opgenomen met de fabrikant of het onderhoudsbedrijf bij mankementen en/of storingen. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures | Houdt onderhoudschema's aan als richtlijn bij het controleren van apparatuur en neemt bij het uitvoeren van eenvoudige reparaties tevens de bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen in acht, zodat de apparatuur regelmatig wordt onderhouden en er veilig gewerkt wordt. | <ul style="list-style-type: none">mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlandsonderhoudshemapremixinstallatiesrekenvaardighedenrelevante veiligheidsvoorschriftenrelevante wettelijke richtlijnenrelevante bedrijfsvoorschriftentapinstallaties |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none">Goed zorgdragen voor materialen en middelen | Kent de werking van diverse apparatuur en gebruikt deze kennis bij het controleren van apparatuur tijdens het gebruik en signaleert bijzonderheden, mankementen of slijtage, zodat mankementen kunnen worden voorkomen of worden opgelost. | <ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">Proactief informeren | Meldt mankementen en/of storingen bij de technische dienst en neemt afhankelijk van de bedrijfsformule zelf contact op met de technische dienst of fabrikant, zodat mankementen en/of storingen worden opgelost. | <ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | | |
|--|--|--|--|
| 2.3 werkproces: Voert afrondende werkzaamheden uit | | | |
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening ruimt de werkruimte op en maakt deze schoon op basis van relevante wet- en regelgeving en een schoonmaakplan. Hij stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's. Hij reinigt en desinfecteert apparatuur, gereedschap en materiaal en ruimt deze op. Hij verzamelt afval in en voert dit af. Hij vult de controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in. | | |
| Gewenst resultaat | De werkruimte, apparatuur, gereedschap en materiaal zijn opgeruimd en schoongemaakt. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Afval is verzameld en afgevoerd. Controlelijsten zijn ingevuld. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures | Handelt bij het schoonmaken en opruimen volgens relevante bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen en vult de controlelijsten in volgens relevante wettelijke richtlijnen. | <ul style="list-style-type: none"> mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands rekenvaardigheden relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen schoonmaakmiddelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen | Maakt een keuze uit de 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 de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen in een droge en schone omgeving, zodat onveilige en onhygiënische situaties worden voorkomen. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen | Stemt zijn werkzaamheden tijdig en regelmatig af met collega's zodat de werkruimte efficiënt kan worden opgeruimd en schoongemaakt. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|--|---|---|--|
| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | | |
| 2.4 werkproces: Sluit de kassa af | | | |
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening sluit bij het einde van de dienst of van de werkdag de (computer) kassa af. Hij telt, controleert en verantwoordt de ontvangsten. Hij maakt de afrekenstaat op en verklaart eventuele kasverschillen. Hij registreert gewerkte uren van personen in de shift, noteert representatieconsumpties en registreert omzet van personen in de shift. Hij bergt het geld op en/of stort het af op voorgeschreven wijze. Hij draagt de kas over. | | |
| Gewenst resultaat | De kassa is afgesloten. De afrekenstaat is opgemaakt. De omzet is berekend. Kasverschillen zijn verantwoord. Ontvangsten zijn verantwoord en opgeborgen, afgestort of overgedragen volgens voorgeschreven procedures. De kas is overgedragen. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken | Analyseert eventuele kasverschillen, gaat na waardoor deze veroorzaakt worden en trekt op basis van de beschikbare informatie conclusies, zodat verantwoord kan worden hoe deze zijn ontstaan. | <ul style="list-style-type: none"> • interne procedures • kassasystemen • rekenvaardigheden • relevante veiligheidsvoorschriften • schriftelijke communicatie: Nederlands |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren | Maakt op nauwkeurige wijze een afrekenstaat, met daarin de representatieconsumpties, de gewerkte uren van het personeel en hun omzet verwerkt, zodat de ontvangsten en eventuele kasverschillen zijn verantwoord. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures | Neemt bij het afsluiten van het bedrijf de interne procedures voor het opmaken van de kassa en de veiligheidsvoorschriften in acht. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|--|--|--|---|
| Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit | | | |
| 2.5 werkproces: Sluit het bedrijf af | | | |
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening controleert met behulp van een checklist of alle noodzakelijke en afrondende werkzaamheden zijn verricht en of het bedrijf voor de volgende dag bedrijfsklaar is. Hij sluit daarna het bedrijf af en anticipeert op mogelijke onveilige omgevingsfactoren waarbij hij de veiligheidsvoorschriften in acht neemt. | | |
| Gewenst resultaat | Er is gecontroleerd of alle afrondende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Het bedrijf is veilig afgesloten. Er is gehandeld volgens interne procedures en veiligheidsvoorschriften. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures | Neemt bij het afsluiten van de cateringlocatie, het controleren van de afrondende werkzaamheden en bij het handelen met betrekking tot onveilige situaties de bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften in acht. | <ul style="list-style-type: none"> de checklist relevante veiligheidsvoorschriften relevante bedrijfsvoorschriften schriftelijke communicatie: Nederlands |
| Kwaliteit leveren | <ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken | Controleert op systematische en zorgvuldige wijze of alle noodzakelijke werkzaamheden zijn uitgevoerd op basis van een checklist. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

Proces-competentie-matrix Cateringbeheerder/-manager

| Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T |
| | | Beplannen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Controleert de voorraad en bestelt | | | | | | | | | | x | | | x | | | | | | | x |
| 3.2 | Vraagt offertes op en selecteert leveranciers | | | | | | | | | | | x | | x | | | | | | | |
| 3.3 | Ontvangt en controleert de bestelling | | | | | | | | | | x | | | x | | | | | | | x |
| 3.4 | Pakt de bestelling uit en slaat deze op | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | x |

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Cateringbeheerder/-manager

| Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt | | | |
|---|--|---|---|
| 3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt | | | |
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening controleert de voorraad. Dit doet hij door regelmatig de opgeslagen dranken, producten en non-food artikelen op kwaliteit, houdbaarheid en aantallen te controleren en door het verloop van producten en artikelen te analyseren. Hij maakt bestellijsten en inkoopspecificaties op basis van de tekorten en behoeften en plaatst de bestelling bij de (vaste) leveranciers. Tevens houdt de Leidinggevende bediening het stadium van rijpheid van wijnen zorgvuldig bij en bepaalt welke wijnen in welke hoeveelheid ingekocht moeten worden. | | |
| Gewenst resultaat | Opgeslagen producten en artikelen zijn gecontroleerd op kwaliteit, houdbaarheid en aantal. Het verloop van producten en artikelen is geanalyseerd. Tekorten en behoeften aan grondstoffen, wijnen, dranken, materialen en middelen zijn vastgesteld. Er is een bestellijst opgesteld met bijbehorende inkoopspecificaties. De bestelling is geplaatst bij (vaste) leveranciers. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen • Conclusies trekken | Controleert de voorraad op kwaliteit en houdbaarheid, analyseert het verloop van producten en ingrediënten en stelt tekorten vast, zodat behoeften aan grondstoffen kunnen worden vastgesteld. | <ul style="list-style-type: none"> • administratie • inkoop • materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) • mondelinge communicatie: Nederlands • rekenvaardigheden • relevante bedrijfsvoorschriften • voorraadbeheer |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren | Maakt voor elk van de te bestellen ingrediënten een inkoopspecificatie, dat volledig en nauwkeurig is opgesteld en stelt een bestellijst samen, zodat hieruit voor de leveranciers duidelijk is welke producten en in welke hoeveelheden deze producten geleverd moeten worden. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures | Bestelt de benodigde grondstoffen, dranken, materialen en middelen volgens de in het bedrijf gebruikelijke bestelprocedures. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt**3.2 werkproces: Vraagt offertes op en selecteert leveranciers**

| | | | |
|----------------------------|--|--|--|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening vraagt offertes aan bij verschillende leveranciers en beoordeelt de ontvangen offertes en daarbij behorende leveringscondities op prijs/kwaliteitsverhouding. Hij selecteert op basis hiervan de leveranciers. | | |
| Gewenst resultaat | Offertes met bijbehorende leveringscondities zijn aangevraagd, ontvangen en beoordeeld op prijs/kwaliteitsverhouding. Leveranciers zijn geselecteerd. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Conclusies trekken | Analyseert de ontvangen offertes van verschillende leveranciers en bijbehorende leveringscondities op de prijs-kwaliteitverhouding en selecteert op basis hiervan de meest geschikte leverancier, zodat producten en artikelen van voldoende kwaliteit voor een zo laag mogelijke prijs ingekocht kunnen worden. | <ul style="list-style-type: none">• drankenkennis• leveranciers• leveringscondities• rekenvaardigheden• schriftelijke communicatie: Nederlands• warenkennis |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden | Maakt bij het analyseren van ontvangen offertes gebruik van zijn rekenvaardigheden, drankenkennis en warenkennis en past deze accuraat toe om de prijs/kwaliteitverhouding te kunnen bepalen, zodat de meest geschikte leverancier wordt geselecteerd. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt**3.3 werkproces: Ontvangt en controleert de bestelling**

| | | | |
|------------------------------------|---|--|---|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening neemt geleverde dranken, producten en non-food artikelen in ontvangst en controleert deze aan de hand van relevante wet- en regelgeving. Hij rapporteert, afhankelijk van de formule van het bedrijf, eventuele afwijkingen aan de geleverde dranken, producten en non-food artikelen, reclameert bij de leverancier, volgens daarvoor geldende procedures en zorgt ervoor dat eventuele retourzendingen worden afgehandeld. Hij controleert bij ontvangst de geleverde wijnen en registreert deze. Hij noteert per wijn wanneer en hoe lang hij op dronk zal zijn. | | |
| Gewenst resultaat | Geleverde producten, dranken, artikelen en wijnen zijn in ontvangst genomen, gecontroleerd en geregistreerd volgens relevante wet- en regelgeving. Afwijkingen in de bestelling zijn gerapporteerd aan de betreffende leverancier en eventuele retourzendingen zijn afgehandeld. Wanneer en hoe lang de wijn op dronk zal zijn is geregistreerd. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">• Gegevens controleren en aannames toetsen• Oplossingen voor problemen bedenken | Controleert de temperatuur, verpakking, kwaliteit en houdbaarheidsdatum van geleverde producten en dranken en controleert aan de hand van de bestellijst aantallen en/of het gewicht, constateert wanneer er afwijkingen in de bestelling zijn en communiceert dit naar de leidinggevende, zodat deze een oplossing kan aandragen. | <ul style="list-style-type: none">• klachtenprocedure• producten en ingrediënten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze)• rekenvaardigheden• relevante veiligheidsvoorschriften• relevante wettelijke richtlijnen• schriftelijke communicatie: Nederlands• wijnkennis |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren | Noteert eventuele beschadigingen en/of afwijkingen van de geleverde producten volledig en nauwkeurig, zodat deze gegevens aan de leverancier kunnen worden gerapporteerd. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures | Controleert de bestelling bij ontvangst volgens relevante wettelijke richtlijnen en handelt bij afwijkingen in de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften, zodat derving wordt voorkomen. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt**3.4 werkproces: Pakt de bestelling uit en slaat deze op**

| | | | |
|------------------------------------|--|---|--|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening transporteert de goederen, pakt de geleverde goederen uit of om en slaat deze volgens het FiFo-systeem en relevante wet- en regelgeving op in de daarvoor bestemde ruimte. Hij archiveert de bestel- en leveringsbonnen. Hij controleert de temperatuur en vochtigheidsgraad van de wijnkelders. | | |
| Gewenst resultaat | Goederen zijn getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens relevante wet- en regelgeving. Bestel- en leveringsbonnen zijn gearcheveerd. De temperatuur en vochtigheidsgraad van wijnkelders zijn gecontroleerd. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures | Werkt bij het transporteren en opslaan van producten, dranken en artikelen conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat derving wordt voorkomen. | <ul style="list-style-type: none">rekenvaardighedenrelevante veiligheidsvoorschriftenrelevante wettelijke richtlijnenschriftelijke communicatie: Nederlandstransportmiddelenvoorraadbeheer (FiFo) |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruikenGeschikte materialen en middelen kiezenGoed zorgdragen voor materialen en middelen | Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen voor het opslaan van producten, dranken en artikelen, gebruikt deze op effectieve wijze en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, zodat onveilige situaties worden voorkomen. | <ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Proces-competentie-matrix Cateringbeheerder/-manager

| Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|------------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|--|-------------------|---------------------------------------|--|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U |
| | | Beoordelen en activiteiten initieren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Maakt een afdelingsplan | x | | | | x | | | | | x | x | | | | | | x | | | | |
| 4.2 | Maakt een personeelsplanning | | | | | | | | | | x | | | | | | | x | | | | |
| 4.3 | Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen | | | | | | | | | | x | | | x | | | | | | | | |
| 4.4 | Bewaakt budgetten | | x | | | | | | | | x | | | x | | | | | | | x | |
| 4.5 | Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers | | | | | x | x | | | x | | | | x | | | | | | | x | |
| 4.6 | Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken | x | x | x | | | | | x | | | | | x | | | | | | | x | |
| 4.7 | Plant en verdeelt de werkzaamheden | | x | | | | | | | | | | | | | | | x | | | x | |
| 4.8 | Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan | | x | x | x | x | | | | | | | | x | | | | | | | | |

| Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|------------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|--|-------------------|---------------------------------------|--|---------------------------------|----------------------------------|--|------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y |
| | | Beslissen en activiteiten initieren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.9 | Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team | | | x | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 0 | Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer | | x | | | | | | | | | | x | | | | | | x | | | | | | | |
| 4.1 1 | Voert werkoverleg | | | | | x | | | x | x | | | | | | | | x | | | | | | | | |
| 4.1 2 | Rapporteert aan de ondernemer | | | | | x | | | | x | | | x | | | | | | | | | | | | | x |

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Cateringbeheerder/-manager

| Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit | | | |
|---|--|--|--|
| 4.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan | | | |
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening stelt een afdelingsplan op aan de hand van het ondernemingsplan. Hij signaleert ontwikkelingen in de horecabranche en in de omgeving van het horecabedrijf en gaat na wat voor gevolgen deze ontwikkelingen voor de werkzaamheden van zijn afdeling kunnen hebben. Hij beschrijft in het plan aan welke tactische en operationele doelstellingen de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Hij stemt het afdelingsplan af met de ondernemer of het management. | | |
| Gewenst resultaat | Een afdelingsplan waarin operationele doelstellingen, werkzaamheden en eisen waaraan werkzaamheden moeten voldoen, staan beschreven. Het afdelingsplan is afgestemd op het ondernemingsplan en op ontwikkelingen in de horecabranche en in de omgeving van het horecabedrijf. Het afdelingsplan is afgestemd met de ondernemer of het management en waar nodig bijgesteld. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Beslissen en activiteiten initiëren | <ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen | Neemt duidelijke beslissingen voor zijn team ten aanzien van de te behalen doelstellingen en uit te voeren activiteiten, zodat deze in het afdelingsplan kunnen worden opgenomen. | <ul style="list-style-type: none"> bedrijfsplan of ondernemingsplan de branche een afdelings- en activiteitenplan mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren Structuur aanbrengen | Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd afdelingsplan waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Ondernemend en commercieel handelen | <ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten | Volgt de ontwikkelingen in de horecabranche en in de omgeving van het bedrijf, onderkent op basis hiervan kansen en bedreigingen voor de afdeling, vertaalt kansen in concrete activiteiten, anticipeert op mogelijke bedreigingen en verwerkt dit in het afdelingsplan. | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan**

| | | | |
|----------------------------|---|--|--|
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none">• Doelen en prioriteiten stellen• Activiteiten plannen• Tijd indelen• Mensen en middelen organiseren | Bepaalt prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen, stemt de activiteiten op elkaar af, stelt vast welke middelen en het aantal medewerkers nodig zijn om de activiteiten uit te voeren en houdt bij het plannen rekening met huidige mogelijkheden en omstandigheden, zodat een realistisch afdelingsplan wordt opgesteld. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken | Legt het concept afdelingsplan voor aan de ondernemer of aan het management en stemt tijdig met de ondernemer of het management af over eventuele aanpassingen van het afdelingsplan of activiteitenplan, zodat het afdelingsplan daarna kan worden vastgesteld. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | Vertaalt het bedrijfsplan of ondernemingsplan naar operationele doelen en activiteiten, zodat een afdelingsplan kan worden opgesteld. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|---|--|---|---|
| Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit | | | |
| 4.2 werkproces: Maakt een personeelsplanning | | | |
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening maakt op basis van het afdelingsplan een inschatting van de benodigde inzet aan personeel (forecast), bepaalt de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn voor de activiteiten van de afdeling en beschrijft dit in de personeelsplanning. | | |
| Gewenst resultaat | Een personeelsplanning waarin de benodigde inzet van personeel op korte en lange termijn voor bepaalde activiteiten (kwalitatief en kwantitatief) staat beschreven. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren Structuur aanbrengen | Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd plan voor personeelsplanning en -ontwikkeling, waarin voor bepaalde activiteiten de benodigde inzet van personeel staat beschreven. | <ul style="list-style-type: none"> CAO-bepalingen van de branche personeelsbeleid schriftelijke communicatie: Nederlands |
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren | Stelt aan de hand van het afdelingsplan de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn vast, houdt hierbij rekening met de aanwezige capaciteit en stelt op basis hiervan een personeelsplanning op | <ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.3 werkproces: Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen**

| | | | |
|---------------------------|---|---|---|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening maakt analyses van de omzet van de afdeling op basis van relevante informatie. Hij voert kostenberekeningen uit van het assortiment. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan de ondernemer of het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor het assortiment. | | |
| Gewenst resultaat | Er zijn analyses en evaluaties van de omzet van de afdeling gemaakt en kostenberekeningen van het assortiment zijn uitgevoerd. Analyses zijn gerapporteerd aan de ondernemer of het management en er zijn voorstellen gedaan voor budgetten voor het assortiment. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken | Analyseert de beschikbare gegevens over de omzet van de afdeling en maakt hieruit logische gevolgtrekkingen, maakt op basis hiervan kostenberekeningen van het assortiment en doet realistische voorstellen voor budgetten aan de ondernemer of het management. | <ul style="list-style-type: none">• analysemethoden• omzet- en kostenberekeningen• schriftelijke communicatie: Nederlands |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren | Maakt volledige en nauwkeurige rapportages van de analyses van de omzet, voor de ondernemer of het management. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.4 werkproces: Bewaakt budgetten**

| | | | |
|------------------------------------|---|--|---|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen en neemt maatregelen om kosten te besparen. Hij voert de financiële administratie uit of delegeert deze aan een andere afdeling. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages. | | |
| Gewenst resultaat | Budgetten zijn bewaakt, waardoor budgetoverschrijdingen zijn vermeden en eventuele verschillen zijn verklaard. Er zijn maatregelen genomen ter beperking van de kosten. Financiële administratieve processen zijn uitgevoerd of gedelegeerd. Op basis van overzichten en rapportages zijn controles uitgevoerd. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Aansturen | <ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Functioneren van mensen controleren | Delegeert hij indien nodig de financiële administratie en controleert deze op basis van overzichten en rapportages. | <ul style="list-style-type: none">• bugettering• financiële administratie• rekenvaardigheden• relevante bedrijfsvoorschriften• schriftelijke communicatie: Nederlands |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken | Analyseert de overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken, verklaart verschillen tussen toegestane en werkelijke kosten en bedenkt haalbare maatregelen om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Bedrijfsmatig handelen | <ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen | Is alert op overschrijdingen van het budget en spreekt medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen, zodat de budgetten niet (dreigen te) worden overschreden. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren | Houdt de financiële administratie volledig en nauwkeurig bij en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures | Neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.5 werkproces: Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers**

| | | | |
|------------------------------------|---|--|---|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening draagt bij aan werving en selectie van nieuw personeel, hulp- en vakantiekrachten. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor de afdeling en de functie. Hij selecteert kandidaten en doet voorstellen aan de ondernemer of het management om deze aan te stellen. Op basis van een formatieplan gaat hij te werk volgens de daarvoor opgestelde procedures. | | |
| Gewenst resultaat | Selectiegesprekken zijn gevoerd. Nieuwe medewerkers, hulp- en/of vakantiekrachten zijn geselecteerd en er zijn voorstellen gedaan om hen aan te stellen. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Conclusies trekken | Analyseert relevante gegevens over de kandidaten, legt relaties tussen gegevens, toetst de gegevens op betrouwbaarheid en juistheid en bepaalt op basis hiervan of de kandidaten geschikt zijn voor het bedrijf en de functie. | <ul style="list-style-type: none">• CAO-bepalingen van de branche• mondelinge communicatie: Nederlands• personeelsmanagement• selectieprocedure• werving, selectie en aanname van personeel |
| Ethisch en integer handelen | <ul style="list-style-type: none">• Verschillen tussen mensen respecteren | Handelt bij de selectie van nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten onbevooroordeeld, handelt vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen, zodat de sollicitanten gelijke kansen krijgen. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures | Neemt bij het selecteren relevante wet- en regelgeving en de in het bedrijf gebruikelijke procedure in acht. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen | Communiqueert tijdens het selectiegesprek op heldere en begrijpelijke wijze met kandidaten, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen | Stemt zijn bevindingen m.b.t. de werving en selectie met de ondernemer of het management af en doet een voorstel aan de ondernemer of het management over eventuele aanstellingen van kandidaten. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.6 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken**

| | | | |
|--------------------------|---|---|--|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden, van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt samen met de (lerende) medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken besluit hij of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie of beloning en eventueel voor beëindiging van de dienstbetrekking. Hij verwerkt resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken in de personeelsdossiers en neemt bij dit alles relevante voorschriften in acht. | | |
| Gewenst resultaat | Er zijn functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd met werknemers. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en –mogelijkheden van de (lerende) medewerker zijn gesignaleerd en suggesties en ideeën zijn aangedragen. Een persoonlijk ontwikkelplan is samengesteld en resultaten zijn verwerkt in het personeelsdossier. Er is een beslissing genomen ten aanzien van verandering in functie of beloning. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Aansturen | <ul style="list-style-type: none">• Functioneren van mensen controleren• Richting geven | Besprekt en beoordeelt het functioneren van de medewerker en maakt duidelijke afspraken met de medewerker en spreekt hem indien nodig aan als de afspraken niet worden nagekomen. | <ul style="list-style-type: none">• CAO-bepalingen van de branche• coachingsvaardigheden• feedback geven• functionerings- en beoordelingsgesprekken• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands• relevante wettelijke richtlijnen• relevante bedrijfsvoorschriften |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Conclusies trekken | Analyseert relevante gegevens over het functioneren van de medewerkers, toets verkregen gegevens in het gesprek met de medewerker en beoordeelt op basis van deze informatie of de betreffende medewerker in aanmerking komt voor een verandering van functie of beloning. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Begeleiden | <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Motiveren• Anderen ontwikkelen | Geeft de medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, besprekt ontwikkelingsmogelijkheden en biedt indien nodig middelen en materialen aan ter ondersteuning hiervan en motiveert de medewerker om hun best te doen, doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.6 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken**

| | | | |
|-------------------------------------|--|---|--|
| Beslissen en activiteiten initiëren | <ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen | Neemt, op basis van een beoordelingsgesprek, binnen zijn bevoegdheid een duidelijke beslissing ten aanzien van verandering in functie, beloning, opleiding en ontwikkeling van een medewerker. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures | Neemt bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken de bedrijfsprocedure en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Overtuigen en beïnvloeden | <ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven• Overeenstemming nastreven | Leidt functionerings- en beoordelingsgesprekken in duidelijke banen, onderbouwt zijn ideeën standpunten en/of voorstellen met steekhoudende argumenten, concrete feiten en illustratieve voorbeelden en zorgt dat het gesprek leidt tot duidelijke conclusies en/of afspraken waar de medewerker mee instemt en legt dit vast in het persoonlijk ontwikkelingsplan. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.7 werkproces: Plant en verdeelt de werkzaamheden**

| | | | |
|------------------------------------|--|---|---|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel en maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan medewerkers. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. | | |
| Gewenst resultaat | Een operationele planning en een werkrooster waarin de te verrichten werkzaamheden zijn opgesteld en afgestemd op de capaciteit en kwaliteiten van medewerkers. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn toegekend aan de medewerkers. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Aansturen | <ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven• Diversiteit benutten | Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers en houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de betrokken medewerkers, zodat een realistische en haalbare planning kan worden opgesteld. | <ul style="list-style-type: none">• capaciteitsberekeningen en prognoses• het maken van planningen en werkroosters• kwaliteitssystemen• leidinggeven en aansturen• relevante veiligheidsvoorschriften• relevante wettelijke richtlijnen• relevante bedrijfsvoorschriften• schriftelijke communicatie: Nederlands |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgescreven procedures | Stelt planningen op conform de in het bedrijf gebruikelijke procedure en neemt daarbij de CAO-richtlijnen van de branche, de ARBO-wet en overige wettelijke bepalingen in acht. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Tijd indelen• Mensen en middelen organiseren | Stelt prioriteiten in de werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden wanneer uitgevoerd moeten worden, hoeveel medewerkers en middelen hiervoor nodig zijn en stelt op basis van deze informatie planningen en werkroosters op. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.8 werkproces: Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan**

| | | | |
|--------------------------|--|---|---|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen, draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de (lerende) medewerkers. Hij introduceert (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie. | | |
| Gewenst resultaat | De (lerende) medewerkers zijn geïnstrueerd over de werkzaamheden en de te behalen doelen en resultaten en weten wat er van hen verwacht wordt. Nieuwe medewerkers zijn geïntroduceerd en ingewerkt. (Lerende) medewerkers zijn begeleid. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Aandacht en begrip tonen | <ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren• Anderen steunen | Toont belangstelling, betrokkenheid en begrip, luistert aandachtig en actief naar (lerende) medewerkers en neemt hier de tijd voor, stelt hen op hun gemak en ondersteunt hen waar nodig, zodat hij de (lerende) medewerkers optimaal kan begeleiden en/of aansturen. | <ul style="list-style-type: none">• coachingsvaardigheden• feedback geven• instructievaardigheden• inwerkprocedures• leidinggeven en aansturen• mondelinge communicatie: Nederlands• probleemoplossende vaardigheden• sociale vaardigheden |
| Aansturen | <ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Uitoefenen van gezag• Functioneren van mensen controleren | Introduceert nieuwe (lerende) medewerkers in de organisatie en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen het bedrijf, geeft (lerende) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten, zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt en controleert of (lerende) medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Oplossingen voor problemen bedenken | Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de (lerende) medewerker gerichte aanwijzingen en instructies kan geven. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit | | | |
|---|--|---|--|
| 4.8 werkproces: Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan | | | |
| Begeleiden | <ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Adviseren • Motiveren • Anderen ontwikkelen | Geeft (lerende) medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over de uitvoering van de werkzaamheden, stimuleert (lerende) medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen en geeft adviezen hoe ze iets het beste aan kunnen pakken en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | | | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.9 werkproces: Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team**

| | | | |
|---------------------------|---|--|--|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij treedt op als bemiddelaar bij conflicten. Hij stuurt proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim. | | |
| Gewenst resultaat | Zaken die het functioneren binnen het team verstoren, zijn besproken. Er is bemiddeld in conflicten. Er is een positieve verstandhouding binnen het team en medewerkers zijn gemotiveerd. Er is proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim gestuurd. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Begeleiden | <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Motiveren | Stuurt proactief aan op het voorkomen van ziekteverzuim en stimuleert een goede samenwerking in het team, waarbij hij medewerkers motiveert hun best te doen, doelen te bereiken uitdagingen aan te gaan, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen. | <ul style="list-style-type: none">• coachingsvaardigheden• feedback geven• instructievaardigheden• mondelinge communicatie: Nederlands• verzuimbegeleiding |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">• Bevorderen van de teamgeest | Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen de teamleden en stelt zaken aan de orde die het functioneren en de harmonie in het team verstoren, zodat problemen in het team worden opgelost. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.10 werkproces: Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer**

| | | | |
|--------------------------|--|--|--|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving. | | |
| Gewenst resultaat | Processen en procedures leiden tot het gewenste kwaliteitsniveau en worden volgens afspraak, relevante regel- en wetgeving en volgens planning uitgevoerd. Indien nodig zijn oplossingen of verbeterpunten aangedragen. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Aansturen | <ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren | Herkent ineffectief en inefficiënt gedrag, corrigeert de medewerker indien nodig op de uitvoering van de werkzaamheden en draagt oplossingen of verbeterpunten aan, zodat werkzaamheden leiden tot het gewenste resultaat. | <ul style="list-style-type: none">• de ARBO-wet• kwaliteitsniveaus en -procedures• leidinggeven en aansturen |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Oplossingen voor problemen bedenken | Analyseert afwijkingen in de kwaliteit en productiviteit en bedenkt haalbare voorstellen om de werkkuitvoering en de werkprocessen aan te passen of te verbeteren. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Kwaliteit leveren | <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken | Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning, signaleert afwijkingen tijdig, zodat hij indien nodig kan bijsturen op de uitvoering van de werkzaamheden. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

| | | | |
|---|--|---|---|
| Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit | | | |
| 4.11 werkproces: Voert werkoverleg | | | |
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers in zijn team. Tijdens dit overleg informeert hij de medewerkers over het centrale beleid en vestigingsbeleid. Hij bespreekt veranderingen in het werk, de actuele zaken, evaluaties van het assortiment en de knelpunten. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken. | | |
| Gewenst resultaat | De medewerkers zijn geïnformeerd over het centrale beleid en het vestigingsbeleid. Veranderingen in het werk, de actuele zaken en knelpunten zijn besproken. Afspraken zijn vastgelegd en worden nageleefd. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren | Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van werkoverleggen op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd. | <ul style="list-style-type: none"> • afsprakenlijst • overlegvormen • rapportagevormen • schriftelijke communicatie: Nederlands |
| Overtuigen en beïnvloeden | <ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven | Zorgt ervoor dat overleggen een duidelijk doel en verloop hebben, zet zaken op de agenda, leidt het overleg in duidelijke banen en zorgt dat het overleg leidt tot duidelijke conclusies en/of afspraken. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none"> • Voortgang bewaken | Bewaakt dat afspraken worden nagekomen, zodat vertragingen in het werk worden voorkomen. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen | Informeert medewerkers op een begrijpelijke en correcte manier over het centrale en vestigingsbeleid, waarbij hij zijn communicatie afstemt op de medewerkers, en geeft antwoord op vragen van medewerkers, zodat de medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren | Overlegt regelmatig met medewerkers over de werkzaamheden van het team en eventuele knelpunten en maakt melding van belangrijke zaken, stimuleert anderen om hun opvattingen en ideeën in te brengen, zodat medewerker goed geïnformeerd zijn en afspraken gemaakt kunnen worden over de uitvoering van gemeenschappelijke taken. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.12 werkproces: Rapporteert aan de ondernemer**

| | | | |
|---------------------------|---|---|---|
| Omschrijving | De Leidinggevende bediening maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en geeft financiële terugkoppeling naar de ondernemer of het management. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor de ondernemer of het management en bespreekt verbeterpunten of problemen met de ondernemer of het management. | | |
| Gewenst resultaat | Er zijn periodiek rapportages van werkzaamheden en financiën opgesteld. De prestaties van de afdeling zijn geanalyseerd en bevindingen zijn teruggekoppeld naar de ondernemer of het management. Informatie uit werkoverleggen is verzameld en verbeterpunten of problemen zijn besproken. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken | Analyseert de beschikbare (financiële) gegevens van de afdeling en de informatie afkomstig uit werkoverleggen en formuleert op basis hiervan conclusies, zodat de (financiële) rapportage kan worden opgesteld | <ul style="list-style-type: none">• het opstellen van (financiële) rapportages• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands• verkoopgegevens |
| Bedrijfsmatig handelen | <ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen | Maakt gebruik van informatie over de omzet en deelname aan het assortiment om de prestaties van de afdeling te volgen. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Structuur aanbrengen | Stelt nauwkeurige en volledige (financiële) rapportages op basis van informatie over de omzet en de informatie afkomstig uit werkoverleggen op en zorgt voor een logische opbouw van de rapportage, zodat informatie wordt vastgelegd en de ondernemer of het management via de rapportage geïnformeerd kan worden. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Proactief informeren | Bespreekt de financiële situatie en relevante informatie afkomstig uit werkoverleggen met de ondernemer of het management en adviseert de ondernemer of het management over te nemen beslissingen, zodat de ondernemer of het management keuzes kan maken en besluiten kan nemen. | <ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces |

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is ontwikkeld door Kenwerk, team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling.

In 2003 is Kenwerk gestart met de ontwikkeling van de competentiegerichte kwalificatieprofielen. De kwalificatieprofielen die in het jaar 2005-2006 in 'oude format' zijn opgeleverd (versie 2005-2006) zijn tot stand gekomen onder verantwoordelijkheid van een stuurgroep die fungeerde als eerste platform. De stuurgroepleden zorgden voor achterbanraadpleging en het realiseren van draagvlak voor de competentiegerichte kwalificatieprofielen. De stuurgroep bestond uit vertegenwoordigers vanuit het onderwijs, een vertegenwoordiger vanuit werknemersorganisaties en vier vertegenwoordigers vanuit werkgeversorganisaties met betrekking tot onze sectoren. Voor de ontwikkeling van delen van de kwalificatieprofielen die in het in jaar 2005-2006 in 'oude format' zijn opgeleverd werden werkgroepen ingesteld, bestaande uit vertegenwoordigers vanuit het bedrijfsleven en vertegenwoordigers vanuit het onderwijs. Het onderwijs en bedrijfsleven zijn tevens betrokken geweest bij de validering en legitimering van de kwalificatieprofielen door middel van achterbanraadpleging.

De kwalificatieprofielen (versie 2005-2006) zijn tevens beoordeeld en besproken in de paritaire commissies.

In 2007 zijn de kwalificatieprofielen gemigreerd naar kwalificatiedossiers conform het vernieuwde format. Na migratie van het kwalificatiedossier is het concept kwalificatiedossier (versie 2008-2009) voorgelegd aan een werkgroep, waarin onderwijs en bedrijfsleven vertegenwoordigd was vanuit de horecabranche. Contactpersonen vanuit de paritaire commissie Horeca, Instellingskeuken en Catering (HIC) namen deel aan de werkgroep of stuurden een afvaardiging vanuit de achterban. De aangewezen contactpersonen zijn verantwoordelijk gesteld voor de achterbanraadpleging.

Het concept kwalificatiedossier (versie 2008-2009) is beoordeeld en besproken door de paritaire commissie HIC bestaande uit vier vertegenwoordigers vanuit werkgeversorganisaties (Koninklijk Horeca Nederland, Actiz en Stichting Opleidingen Contractcatering), drie vertegenwoordigers vanuit werknemersorganisaties (FNV Horecabond en CFO/ABVAKABO) en vijf vertegenwoordigers vanuit het onderwijs (MBO Raad en Paepon). Tijdens de bespreking is aandacht besteed aan de opmerkingen en suggesties van de achterbannen.

Tot slot is het kwalificatiedossier (versie 2009-2010) besproken in de paritaire commissie HIC, waarna een advies tot vaststelling is uitgebracht aan het bestuur van Kenwerk.

Betrokkenheid vanuit het vmbo

Het vmbo-platform HTV heeft het kenniscentrum Kenwerk verzocht expertise beschikbaar te stellen en in te stemmen met het voornemen de examenprogramma's om te zetten naar de geglobaliseerde eindtermen. Kenwerk heeft hiermee ingestemd en actief meegewerkt aan het globaliseren van de eindtermen. Hierbij is steeds bewaakt dat de eindtermen zo goed mogelijk aansluiten bij de relevante mbo-programma's. Het vmbo-platform HTV volgt nauwgezet de ontwikkelingen in het mbo en oriënteert zich op de wijze van beschrijven van competenties zoals die nu in het mbo wordt toegepast. Voor de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers gebruiken de kenniscentra beroepsonderwijs bedrijfsleven specifiek instrumentarium in een door hen ontwikkelde methodiek: het competentiemodel kenniscentra beroepsonderwijs bedrijfsleven (KBB), *powered by SHL*. Het is nog onduidelijk of het vmbo de geglobaliseerde vmbo-examenprogramma's zal omzetten naar competentie beschrijvingen waarbij het competentiemodel KBB, *powered by SHL*, zal worden toegepast. De betrokkenheid van het vmbo is ook zichtbaar doordat in drie van de vier paritaire commissies die Kenwerk kent vertegenwoordigers vanuit het vmbo deel nemen aan de paritaire commissie vergaderingen.

Betrokkenheid vanuit het hbo

Kenwerk houdt zich bezig met het optimaliseren van de programmatische aansluiting mbo-hbo en het aantrekkelijker maken van doorleren voor mbo-gediplomeerden.

In dat kader is Kenwerk betrokken bij de realisering en positionering van de Associate degree (Ad) binnen de beroepskolom. Het streven is gericht op de verankering van de Ad in het hbo door de hogescholen maximaal te ondersteunen bij de verzorging van de Ad-pilots. De Ad is vooral interessant voor mbo'ers die na het behalen van

hun diploma opzien tegen een nieuwe vierjarige opleiding en met de Ad de mogelijkheid hebben in twee jaar een arbeidsmarktrelevant diploma te behalen en voor het opscholen van zittende werknemers.

Aan de NHTV internationale hogeschool Breda is in het studiejaar 2006-2007 een Ad-programma 'Functiegericht toerisme en recreatie' gestart als onderdeel van de functiegerichte bachelor toerisme en recreatie. Daarnaast heeft de Christelijke Hogeschool Nederland (CHN) met behulp van Kenwerk een aanvraag ingediend bij het ministerie van OCW om in het studiejaar 2007-2008 te starten met het Ad-programma 'Hoger Hotelonderwijs'. Bij deze aanvraag is een beroeps(competentie)profiel, namelijk 'Manager horecabedrijf', als onderbouwing voor het Ad-programma ingediend. Vooral de werkgevers in de horecabranche, vertegenwoordigd door Koninklijk Horeca Nederland, hebben aangegeven dat dit profiel behalve voor de mbo-kwalificatie 'Manager/ondernemer horeca' ook goed aansluit bij het Ad-programma. Uiteraard kan de Ondernemer horeca/bakkerij ook doorstromen naar het bachelorprogramma.

De Haagse Hogeschool heeft een Ad-programma ontwikkeld voor de facilitaire dienstverlening, namelijk Facility Management. Ook in de bakkerijsector is een Ad-programma ontwikkeld: 'Small Business & Retail Management' en wordt aangeboden door Saxion Hogescholen.

2.2 Verwantschap

Het kwalificatiedossier Medewerker bediening/café-bar is gebaseerd op de volgende beroepscompetentieprofielen:

- Gastheer/-vrouw;
- Bartender;
- Chef bediening;
- Cateringbeheerder-/ manager.

Tussen de beroepscompetentieprofielen die gebruikt zijn voor dit kwalificatiedossier en de beroepscompetentieprofielen die gebruikt zijn voor de ontwikkeling van het kwalificatiedossier Fastservice is er een algemeen onderscheid op basis van de context waarin wordt gewerkt en op basis van de gastronomische kennis die beide beroepsgroepen nodig hebben tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

De Medewerker bediening/café-bar heeft tot taak gastvrijheid in de ruimste zin van het woord aan te bieden. Waarbij sfeer kunnen creëren, goede adviezen over dranken (wijn) en gerechten kunnen verstrekken en beleving/genieten tijdens een langere verblijfsduur in optima forma worden gerealiseerd. De essentie van de beroepsuitoefening van de Medewerker bediening/café-bar dient van meet af aan bij toekomstige beroepsbeoefenaren goed ontwikkeld te worden. Om deze reden is de uitstroom Fastfoodmedewerker uit dit kwalificatiedossier gehaald, zodat dit dossier meer kenmerkend voor de beroepsgroep aangepast kan worden.

Anderzijds is door het bedrijfsleven en het onderwijs de voorkeur uitgesproken om een apart kwalificatiedossier voor de fastservicesector te ontwikkelen, zodat ook daarmee recht kan worden gedaan aan de eigenheid en de specifieke kenmerken van de fastservicesector.

De Gastheer is in de eerste plaats een uitvoerende medewerker die proactief inspeelt op de beleving en behoefte van de gasten. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw en de Bartender voeren naast hun uitvoerende werkzaamheden taken ook taken uit ter ondersteuning van het management. De Leidinggevende bediening en Cateringbeheerder/-manager voeren in de eerste plaats beheersingstaken uit. Waar nodig voeren zij daarnaast uitvoerende werkzaamheden uit die betrekking hebben op de serviceverlening aan gasten in de horecasector.

Voorafgaand aan de keuze om deze verwante beroepscompetentieprofielen te gebruiken, zijn de beroepscompetentieprofielen in de HTVF-sectoren als geheel bekeken en met elkaar vergeleken. Er bestaat een beperkte verwantschap tussen de vakmatige beroepscompetentieprofielen die opgenomen zijn in het dossier Medewerker bediening/café-bar en overige vakmatige beroepscompetentieprofielen die te maken hebben met serviceverlening, gerechten en dranken, zoals de Medewerker fastservice en de Receptionist.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Het uitgangspunt bij het opstellen van de kerntaken, werkprocessen en competenties is geweest dat in principe alle onderdelen van de onderliggende beroepscompetentieprofielen verwerkt zouden moeten worden in het kwalificatiedossier.

De onderdelen van de beroepscompetentieprofielen zijn beoordeeld op relevantie en geldigheid voor de beginnende beroepsbeoefenaar. Verschillen tussen een vakvolwassen en een beginnende beroepsbeoefenaar hebben in de eerste plaats betrekking op de mate van ervaring. Veel handelingen en resultaten komen wel overeen, maar door ervaring zal enkele vakvolwassenen deze handelingen effectiever en efficiënter uitvoeren. Dit komt tot uitdrukking in de prestatie-indicatoren in deel C.

Bij de migratie van de leidinggevende kerntaken van de Leidinggevende bediening en de Catering beheerder/-manager naar de vernieuwde format, is gebruik gemaakt van de werkprocessen uit het referentiemodel ondernemen, managen en leiding geven (oktober 2006). Om de herkenbaarheid van deze werkprocessen te borgen voor de branche zijn deze werkprocessen waar nodig aangepast.

De werkprocessen uit het referentiemodel zijn vergeleken met de kerntaken uit het kwalificatiedossier Medewerker bediening/fastfood/café-bar en voor zover van toepassing overgenomen. De competenties en succescriteria uit de onderliggende beroepscompetentieprofielen zijn gebruikt bij het formuleren van de prestatie-indicatoren.

Taalniveau

Omdat het Coördinatiepunt aangeeft dat het niet meer mogelijk is om binnen B1 en B2 een differentiatie te maken, is er gekozen om waar in vorige versies van het kwalificatiedossier gesproken werd over B1.1 en B2.1, de niveaus aan te passen naar B1 en B2.

In deel B hoofdstuk 4 staat geen specifieke tweede moderne vreemde taal benoemd. Het ROC is vrij in de keuze welke tweede moderne vreemde taal zij aanbieden.

2.4 Discussiepunten

- Er worden door de paritaire commissie HIC vraagtekens gezet bij het gebruik van deel C, nu ook deel C door de minister wordt vastgesteld. Vooral de consequenties voor de beoordeling, en het toezicht daarop door de Onderwijsinspectie, roept discussie op. Afgesproken wordt dat de haalbaarheid van deel C in het onderwijs wordt geëvalueerd.
- De uitstroom Shiftleader is volgens de leden van de paritaire commissie HIC te breed en zal meer moeten worden toegeschreven naar een bepaalde sector binnen de horeca. De cafe-bar sector bleek behoefte te hebben aan een Shiftleader. Om deze reden is in 2008 het bcp Shiftleader worden aangepast op basis van de behoefte van de café-bar sector. Besloten is om tot die tijd de uitstroom Shiftleader uit het kwalificatiedossier te halen. In 2009 zal worden onderzocht of dit bcp en hoe dit bcp verwerkt kan worden in het kwalificatiedossier.
- In 2009 zal de commissie Meijerink een advies uitbrengen over taal- en rekenniveaus. Besloten is om in verband met de uitkomsten van dit onderzoek voor het cohort 2009-2010 hetzelfde taalniveau op te nemen in het kwalificatiedossier als voor het cohort 2008-2009. Wel heeft de paritaire commissie op basis van diverse signalen aangegeven dat het wenselijk is dat de Gastheer/-vrouw (niveau 2) tevens een tweede moderne vreemde taal beheerst op niveau A1 (alle categorieën). Om deze reden is het niveau van beheersing van een tweede moderne vreemde taal voor de uitstroom Gastheer/-vrouw aangepast.
De adviezen voor het opnemen van reken- en wiskundeniveaus, opgesteld door werkgroepen waarbij vertegenwoordigers van onderwijs en bedrijfsleven betrokken zijn geweest, is voorgelegd aan de Paritaire Commissie HIC. De Paritaire Commissie heeft dit advies besproken en deels overgenomen. Op een aantal punten heeft de Paritaire Commissie geadviseerd een ander niveau op te nemen. De reken- en wiskundeniveaus, zoals geformuleerd door eerder genoemde werkgroepen, zijn verwerkt in deel B en in de vakkennis en vaardigheden in deel C van het kwalificatiedossier. In 2009 zullen de niveaus voor rekenen en wiskunde, op basis van eerder genoemde onderzoeksresultaten, opnieuw bekeken en waar nodig bijgesteld worden.

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

| Categorie | | Omschrijving |
|----------------------------------|---|--|
| Categorie 1: Nieuw dossier | | Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig. |
| Categorie 2: Nieuwe elementen | | Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier. |
| Categorie 3: Wijzigingen | X | Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier. |
| Categorie 4: Ongewijzigd | | Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig. |

Toelichting

In deze versie van het kwalificatiedossier zijn de niveaus voor rekenen- en wiskunde op basis van het Raamwerk rekenen/wiskunde opgenomen.

Naast de bovenstaande wijzigingen is hoofdstuk 2, paragraaf 5 'Trends en Innovaties' aangepast naar aanleiding van de rapportage arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie Kenwerk 2008-2009. Tevens is het niveau voor de beheersing van een tweede moderne vreemde taal voor de uitstroom Gastheer/-vrouw aangepast. Daarnaast zijn de vakken en vaardigheden per werkproces in plaats van per competentie beschreven.

Tot slot zijn er enkele werkprocessen uit kerntaak 4 toegevoegd aan de uitstroom Zelfstandig werkend gastheer op advies van de paritaire commissie HIC. Deze werkprocessen zijn werkproces 4.5, 4.6 en 4.8 en hebben betrekking op het begeleiden van leerlingen op uitvoerend niveau.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

In de onderstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de paritaire commissie is afgesproken over:

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;
- de items bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;
- de wijze waarop informatie uit het kwaliteitszorgsysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.

| Onderwerp | Actie | Wie | Wanneer |
|--|---|--|---------------------------|
| Kwaliteitszorg* | Opzetten van een kwaliteitszorgsysteem t.b.v het monitoren en onderhoud van kwalificatiedossiers | Team OOK Kenwerk | 2009-2010 |
| Onderhoud aan kwalificatiedossier | Het n.a.v.(nieuwe) brondocumenten, ontwikkelingen in de sector, de monitors en ervaringen vanuit de experimenten het plegen van onderhoud aan het kwalificatiedossier op basis van het kwaliteitscyclus | Team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling Kenwerk | Vanaf 2010 elke vier jaar |
| Taalniveau | De taalniveaus voor de diverse uitstromen zullen nader worden onderzocht. | Team Arbeidsmarkt en Beroepsontwikkeling Kenwerk | 2009 |
| Taal- en rekenniveaus | Op basis van de uitkomsten van het onderzoek van de Commissie Meijerink zullen de taal- en rekenniveaus in dit kwalificatiedossier worden aangepast. | Team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling Kenwerk | 2009 |

* *Kwaliteitszorg*

In de schooljaren 2005-2006 en 2006-2007 zijn monitors uitgezet bij contactpersonen van ROC's. Er is gevraagd naar de ervaringen met kwalificatiedossiers, examinering, bedrijfsleven, deelnemers en Kenwerk. In het schooljaar 2006-2007 zijn naast ROC's ook leerbedrijven gemonitord. De resultaten van deze monitors zijn voorgelegd aan de paritaire commissies van Kenwerk. Zij gebruiken de resultaten hiervan als basis voor adviezen over het onderhoud van de kwalificatiedossiers.

In 2009 en 2010 zal Kenwerk het kwaliteitszorgsysteem kwalificatiedossiers verder ontwikkelen, ten behoeve van het monitoren van- en onderhoud aan kwalificatiedossiers. De paritaire commissies van Kenwerk zullen de resultaten gebruiken als basis voor adviezen over het onderhoud van de kwalificatiedossiers.