

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			

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
		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
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 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 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