

4.1 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

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"> mondelinge 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 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 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">• 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 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
		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 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 veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken 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: 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 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 drank 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 drank 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 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 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

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	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							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 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 rapporterenStructuur 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 branchepersoneelsbeleidschriftelijke 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 voorgeschreven 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