



kenwerk

Landelijke Kwalificaties MBO

Horeca-assistent

Crebonummer:	90660
Sector:	Horeca
Branche:	Cafés, Cafetaria's, snackbars, Catering, Hotel-restaurants, Hotels, pensions, conferentieoorden, Koffiehuizen e.d., Lunchrooms, Nederlandse restaurants, etc.
Cohort:	Cohort 2010 - 2011

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	7
1 Inleiding	7
2 Algemene informatie	7
2.1 Colofon	7
2.2 Formele vereisten	8
2.3 Typering Beroepengroep	9
2.4 Loopbaanperspectief	10
2.5 Trends en innovaties	11
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	13
4 Beschrijving van de uitstromen	14
4.1 Horeca-assistent	15
5 Beschrijving van de kerntaken	16
5.1 Kerntaak 1: Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit	16
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	18
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit	19
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	21
1 Inleiding	21
2 Uitstromen	21
2.1 Horeca-assistent	22
3 Certificeerbare eenheden	34
Deel D: Verantwoording	38
1 Inleiding	38
2 Proces- en inhoudsinformatie	39
2.1 Betrokkenen	39
2.2 Verwantschap	40
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	41
2.4 Discussiepunten	43
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	44
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	45

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Horeca-assistent. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

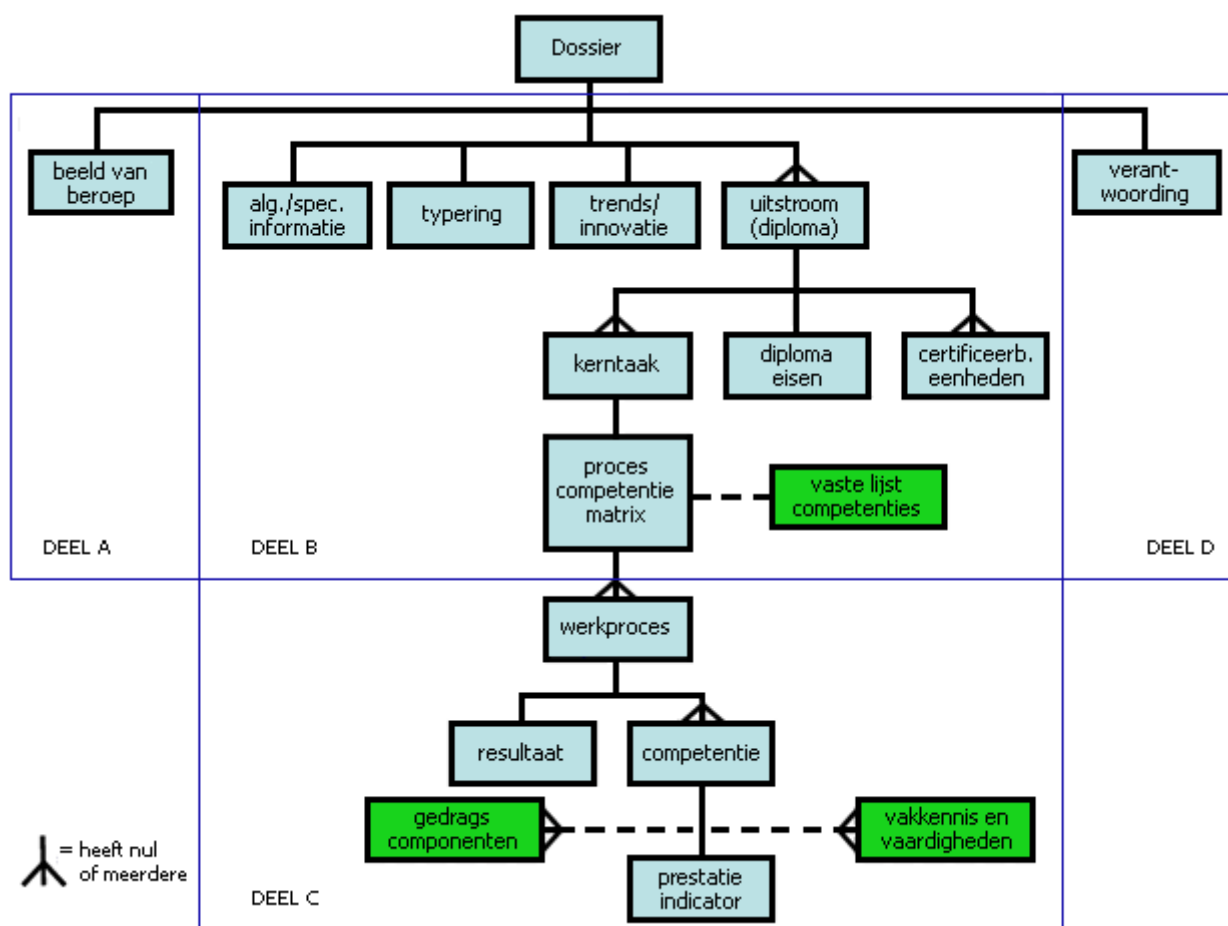
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

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

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

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

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



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Waar werk je als Horeca-assistent?

Met het diploma Horeca-assistent kun je in verschillende horecabedrijven werken, zoals een restaurant, zalencomplex, café, fastservicebedrijf, cateringbedrijf of kiosk. Je voert allerlei werkzaamheden uit in de keuken, aan de counter, in het café of in de restaurantruimte. Jij zorgt er bijvoorbeeld voor dat het restaurant er goed uitziet, ontvangt gasten, helpt bij de bereiding van maaltijden/snacks, serveert en rekent tot slot ook af.

Wat voor werk doe je als Horeca-assistent?

Je assisteert ervaren collega's bij de uitvoering van werkzaamheden. Het betreft werkzaamheden in de keuken, zoals het wassen van groente en fruit, het snijden van ingrediënten, het smeren van broodjes, het decoreren van desserts, het zetten van koffie of het bakken van snacks. Ook assisteer je bij voorbereidende en afrondende werkzaamheden in de keuken, in de counter en in de bediening, zoals schoonmaken en opruimen.

Als Horeca-assistent verricht je dus assisterende werkzaamheden. Je doet dat in opdracht van je direct leidinggevende of van een ervaren collega. Je voert de opdrachten onder toezicht uit en volgens de aanwijzingen die je krijgt.

Waar ben je goed in als Horeca-assistent?

Je bent goed in het efficiënt en effectief indelen van je eigen werkzaamheden. Je vindt het leuk om in een team te werken en je vindt het belangrijk dat er een leuke werksfeer is. Je kunt goed met mensen omgaan en vindt het leuk om klanten en gasten te helpen. Je werkt nauwkeurig en hygiënisch.

Je bent bereid om je extra in te zetten als het druk is en vindt het niet erg om op wisselende tijden te werken.



De Horeca-assistent aan het werk

HTVF-kwalificatiedossiers

De kwalificatie Horeca-assistent maakt deel uit van de HTVF-kwalificatiedossiers (*schema november 2009*).

Arbeidsmarkt Gekwalificeerd assistent Niveau 1 (90440)																					
Horeca assistent Niveau 1 (90680)																					
Assistent bakker Niveau 1 (90640)																					
NIVEAU 1																					
NIVEAU 2																					
Brood en Banket	Niveau 2 (94220)	<ul style="list-style-type: none">Brood- en banketbakker (94221)Banketbakker (94222)	Medewerker bediening / café-bar	Niveau 2 (94140)	<ul style="list-style-type: none">Gastheer/-vrouw (94140)	Kok	Niveau 2 (90760)	<ul style="list-style-type: none">Kok (90760)	Leisure & hospitality	Niveau 2 (94110)	Aqua & leisure	Niveau 2 (94080)	Watersport-industrie	Niveau 2 (94960)	Facilitaire dienstverlener	Niveau 2 (94170)	Fastservice	Niveau 2 (94190)	<ul style="list-style-type: none">Medewerker fastservice (94190)		
NIVEAU 3																					
Brood en Banket	Niveau 3 (94230)	<ul style="list-style-type: none">Allround broodbakker (94231)Allround banketbakker (94232)Allround brood- en banketbakker (94233)	Niveau 3 (94150)	<ul style="list-style-type: none">Bartender (94151)Zelfstandig werkend kok/gastheer/-vrouw (94153)	Niveau 3 (94950)	<ul style="list-style-type: none">Instellingskok (94951)Zelfstandig werkend kok (94952)	Frontoffice-medewerker	Niveau 3 (90620)	<ul style="list-style-type: none">Informatie-medewerker (90621)Receptionist (90622)	Niveau 3 (94120)	Aqua & leisure	Niveau 3 (93240)	Allround medewerker watersportindustrie (94970)	Niveau 3 (94970)	Reizen	Niveau 3 (94090)	Niveau 3 (94200)	<ul style="list-style-type: none">1e Medewerker fastservice (94200)	Niveau 3 (94200)	<ul style="list-style-type: none">1e Medewerker fastservice (94200)	
NIVEAU 4																					
Brood en Banket	Niveau 4 (94240)	<ul style="list-style-type: none">Patisier (94241)Leidinggevende ambachtelijke bakkerij (94242)	Ondernemer horeca/bakkerij	Niveau 4 (90300)	<ul style="list-style-type: none">Manager/ondernemer café/bar (90301)Manager/ondernemer fastservice (90302)Manager/ondernemer horeca (90303)Ondernemer bakkerij (90304)	Niveau 4 (93360)	<ul style="list-style-type: none">Hoofd informatie (94071)Frontoffice-manager (94072)	Niveau 4 (94130)	<ul style="list-style-type: none">Leisure & hospitality executive (94130)	Niveau 4 (93330)	Aqua & leisure	Niveau 4 (94980)	<ul style="list-style-type: none">Meerwerkand voorman watersportindustrie (94980)	Niveau 4 (94180)	<ul style="list-style-type: none">Facilitair leidinggevende (94180)	Niveau 4 (94210)	<ul style="list-style-type: none">Bedrijfsleider fastservice (94210)	Niveau 4 (94210)	<ul style="list-style-type: none">Bedrijfsleider fastservice (94210)	Niveau 4 (94210)	<ul style="list-style-type: none">Bedrijfsleider fastservice (94210)

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Horeca-assistent. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Horeca-assistent*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenwerk
Ontwikkeld door	Team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling
Verantwoording	Vastgesteld door: Bestuur Kenwerk op advies van de paritaire commissie Horeca, Instellingskeuken en Contractcatering (HIC) Op: 09-12-2009 Te: Zoetermeer

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Horeca-assistent - 1
In- en doorstroomrechten	<p>Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	<ul style="list-style-type: none"> • Assistent keuken
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt zullen de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing zijn. Op dat moment vervallen de generieke eisen aan Nederlandse taal zoals geformuleerd volgens het raamwerk Nederlands en opgenomen in het brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap.</p> <p>De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3, het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties van niveau 4.</p>
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml.</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bouwstenen Horeca-assistent (07-06-2004)

2.3 Typering beroepengroep

De Horeca-assistent is werkzaam in restaurants, zalencomplexen, cafés, fastservicebedrijven, kiosken en de contractcatering. Hij voert werkzaamheden uit in de keuken, aan de counter, in het café of in de restaurantruimte.

De Horeca-assistent assisteert vakvolwassen horecamedewerkers bij de uitvoering van hun taken. Het betreft taken die te maken hebben met de productie en uitgifte van producten en gerechten in horecabedrijven. Het betreft ook taken die te maken hebben met voorbereidende en afrondende werkzaamheden in de keuken, in de counter en in de bediening.

De Horeca-assistent verricht assisterende werkzaamheden. Hij doet dat in opdracht van een direct leidinggevende of van een vakvolwassen collega. Hij voert de opdrachten uit overeenkomstig de aanwijzingen en onder toezicht van de direct leidinggevende of vakvolwassen collega.

De Horeca-assistent is klantvriendelijk. Hij is accuraat en kan systematisch zijn werk uitvoeren.

2.4 Loopbaanperspectief

De Horeca-assistent is een startfunctie. De Horeca-assistent kan zich in het beroep ontwikkelen tot kok, gastheer/-vrouw of medewerker fastservice. Binnen het onderwijs kan hij doorstromen naar de opleiding Gastheer/-vrouw, Kok of Medewerker fastservice op niveau 2.

2.5 Trends en innovaties

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

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>De arbeidsmarktperspectieven voor gediplomeerden van de kwalificatie Horeca assistent zijn over het algemeen voldoende. Voor de regio Zuidoost zijn de arbeidsmarktperspectieven minder gunstig. (Kenwerk, 2009).</p> <p>De eerdere groei in werkgelegenheid in de sector horeca is het afgelopen jaar omgeslagen in een afname van 2%. Voor 2010 wordt een verdere afname verwacht. De werkgelegenheid zal vanaf 2011 weer iets gaan toenemen (BHC, 2009).</p> <p>De uitbreidingsvraag voor 2009 en 2010 is gedaald. Daarnaast neemt door de economische crisis de uitstroom van werknemers af. De totale vraag naar nieuwe werknemers zal hierdoor dalen (BHC, 2009).</p> <p>Ondanks het dalend aantal vacatures is het voor bedrijven nog steeds moeilijk om goed geschoold personeel te vinden. Gekwalificeerde schoolverlaters interesseren zich steeds minder voor een baan binnen de horeca. Op termijn kan dit, in combinatie met de vergrijzing, leiden tot een tekort aan vakopgeleide werknemers in de branche. In de horeca wordt daarom geïnvesteerd in sociale innovatie: het aantrekkelijker maken van het werken binnen de branche. Dit biedt kansen voor gekwalificeerd personeel.</p> <p>Het aantal erkende leerbedrijven voor Horeca assistent is ten opzichte van 2008 gestegen. Over het algemeen zijn de prognoses voor leerplaatsen goed. Ten opzichte van 2008 zijn de kansen op een leerplaats iets afgenomen in Noordwest en Zuidoost Nederland.</p> <p>Meer informatie over opleidingen en de aansluiting tussen beroepsonderwijs en de arbeidsmarkt is te vinden in de publicatie 'Rapportage arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie' die Kenwerk jaarlijks oplevert. De publicatie voor 2009-2010 is vanaf januari 2010 te downloaden via www.kenwerk.nl. Eerdere publicaties zijn hier ook beschikbaar.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>Het overheidsbeleid is momenteel sterk gericht op de decentralisatie en deregulering waardoor er meer ruimte ontstaat voor individuele ontplooiing en voor vergroting van de eigen verantwoordelijkheid van de Horeca-assistent. Het overheidsbeleid is tevens gericht op wetgeving die stroomlijning en uniformering in de horeca mogelijk maakt en bevordert.</p> <p>De behoefte van de branche aan strengere sancties bij het niet naleven van de wettelijke regels is toegenomen. Om deze reden wordt de wet van productaansprakelijkheid meer toegepast. Dit heeft gevolgen voor de wijze waarop de Horeca-assistent de bestelde producten en ingrediënten controleert en zijn productietechnieken toepast. Daarnaast richt het overheidsbeleid meer aandacht op de sociale hygiëne in de horeca met het oog op de toenemende agressie in de horecasector.</p> <p>De steeds strenger wordende regels van de Arbo en de controle op de naleving van die regels door de bedrijven hebben tevens invloed op de wijze waarop de Horeca-assistent zijn werkzaamheden dient uit te voeren. Van hem wordt verwacht dat hij de voorschriften op het gebied van de Arbo serieus neemt en toepast.</p>

	<p>De ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving hebben gevolgen voor de manier waarop de Horeca-assistent zijn verantwoordelijkheden moet waarmaken. Daarbij wordt gedacht aan de werkhouding, de gastgerichtheid en de kwaliteit van het omgaan met privacy, veiligheid, hygiëne en milieuzorg.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Ontwikkelingen in de horecabranche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een toename van specifieke doelgroepen met specifieke wensen die kritischer en mondiger geworden zijn en minder geduldig zijn; • een toename van de behoefte aan maatwerk en een persoonlijke benadering; • de consument die hogere eisen stelt aan de kwaliteit van producten en diensten; • een toegenomen gezondheidsbewustzijn van de horecaconsument; • een groeiende vraag naar tijdbesparende producten en diensten; • de toegenomen agressie; • een toename van automatisering van horeca-apparatuur; • de ontwikkeling van nieuwe producten; • een toename van nieuwe en andersoortige producten en gerechten; • een verandering in onze samenleving van eetpatronen en eetculturen; • een toenemende internationalisering en globalisering en dus meer contacten met gasten met andere culturele en levensbeschouwelijke achtergronden. <p>Bovenstaande ontwikkelingen hebben natuurlijk invloed op het beroep van Horeca-assistent. Door de demografische en de sociaal-culturele ontwikkelingen wordt hij geconfronteerd met een veelheid van gasten met zeer specifieke wensen en verwachtingen. Dit houdt in dat hij meer moet inspelen op de persoonlijke behoefte van gasten. Doordat de horecaconsumenten kritischer, mondiger en minder geduldig zijn, is het van belang dat de Horeca-assistent hiermee leert omgaan, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen.</p> <p>Door de internationale ontwikkelingen is het assortiment van bedrijven waar Horeca-assistenten werken bijzonder toegenomen. Door dezelfde ontwikkelingen veranderen eetculturen en eetpatronen doorlopend sterk.</p>

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

Legenda:

U1: Horeca-assistent

		Uits troo m
Kerntaak	Werkproces	U1
Kerntaak 1: Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit		
	1.1 Maakt werkruimtes bedrijfsklaar	x
	1.2 Maakt de mise en place	x
	1.3 Bewerkt producten voor de uitgifte	x
	1.4 Verzorgt de bestelling voor de bediening/uitgifte	x
	1.5 Rekent de bestelling af	x
	1.6 Vult de dagvoorraad aan	x
	1.7 Maakt de werkruimtes, gereedschappen en machines schoon	x

4. Beschrijving van de uitstromen

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

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Horeca-assistent*

4.1 Horeca-assistent

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Horeca-assistent is werkzaam in restaurants, zalencomplexen, cafés, fastservicebedrijven, kiosken en de contract-catering. Hij voert werkzaamheden uit in de keuken, aan de counter, in het café of in de restaurantruimte.																																														
Typerende beroepshouding	De Horeca-assistent is teamgericht en servicegericht. Hij kan zijn eigen werkzaamheden plannen en organiseren en is in staat resultaten van zijn eigen werkzaamheden te corrigeren. Hij aanvaardt leiding en verricht zijn werkzaamheden volgens voorschriften en aanwijzingen.																																														
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 1																																														
Rol en verantwoordelijkheden	De Horeca-assistent maakt deel uit van een team. Hij heeft een assisterende en ondersteunende rol. Hij assisteert en ondersteunt degene in wiens opdracht hij werkzaamheden verricht. De Horeca-assistent werkt onder toezicht en op basis van instructie. Hij draagt verantwoordelijkheid voor opgedragen werk en schakelt hulp in/vraagt raad bij alle wisselende/onverwachte omstandigheden. Zijn direct leidinggevende of vakvolwassen collega is echter uiteindelijk verantwoordelijk voor het proces en de resultaten daarvan. De kennis en vaardigheden die de Horeca-assistent toepast voor de uitoefening van het beroep zijn voornamelijk taakgerichte kennis en vaardigheden.																																														
Complexiteit	De mate van complexiteit van het beroep van Horeca-assistent is laag. De werkzaamheden bestaan voornamelijk uit het toepassen van routinematige en standaardprocedures. De Horeca-assistent moet echter steeds rekening houden met de aanwijzingen die hij van de direct leidinggevende of vakvolwassen collega krijgt. Denk daarbij aan aanwijzingen die te maken hebben met voorschriften op het gebied van hygiëne, veiligheid en milieuzorg.																																														
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																														
Branche vereisten	Nee																																														
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.</p> <p>De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Engels</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreeken</th><th>Schrijven</th></tr> </thead> <tbody> <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> <tr> <td>B1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>A2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>A1</td><td>x</td><td></td><td>x</td><td>x</td><td></td></tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven	C2						C1						B2						B1						A2						A1	x		x	x	
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven																																										
C2																																															
C1																																															
B2																																															
B1																																															
A2																																															
A1	x		x	x																																											

5. Beschrijving van de kerntaken

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

5.1 Kerntaak 1: Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit

Kerntaak 1 Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Horeca-assistent maakt werkruimtes bedrijfsklaar en neemt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen in acht. Hij zet het terras uit en ruimt de caféruimte, de restaurantruimte, de productieruimte of de uitgifteruimte van een fastservicebedrijf of het buffet op en verricht hiervoor lichte schoonmaakwerkzaamheden. Hij controleert de buffetvoorraad van attributen, zoals bestek, servies, glaswerk, servetten, disposables en andere gebruiksartikelen en vult het buffet zo nodig aan.</p> <p>De Horeca-assistent maakt de mise en place en neemt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen in acht. Hij verzamelt producten uit de voorraad die bewerkt en gebruikt moeten worden. Hij voert voorbereidende werkzaamheden uit, zoals het wassen van groente en fruit, het snijden van ingrediënten en het klaarzetten van kant-en-klare gerechtdelen en gebruikt de hiervoor benodigde materialen en middelen. Hij roept tijdig de hulp in van collega's en helpt hen waar nodig. Hij maakt gebruikte materialen en middelen schoon en bergt ze op.</p> <p>De Horeca-assistent bewerkt producten voor de uitgifte zoals het smeren van broodjes, het persen van fruit, het snijden van producten, het decoreren van desserts en het zetten van koffie en neemt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen in acht. Hij bakt (half)producten af of warmt deze op en maakt ze vervolgens doorgeefgereed. Hij portioneert bepaalde (deel)gerechten en pakt deze zo nodig in. Hij roept zo nodig de hulp in van collega's en helpt hen waar nodig.</p> <p>De Horeca-assistent verzorgt de bestelling voor de bediening/uitgifte en neemt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen in acht. Hij ontvangt de gasten/klanten. Hij neemt bestellingen op, noteert deze en geeft deze eventueel door aan collega's. Hij maakt de bestellingen van dranken klaar, waarbij hij rekening houdt met de wensen van de gasten/klanten, verzamelt de overige producten van de bestelling en serveert of distribueert deze.</p> <p>De Horeca-assistent rekent de bestellingen af met de gasten/klanten en neemt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen in acht. Hij maakt gebruik van het kassasysteem en slaat op de kassa de juiste codes of bedragen aan en rekent eindbedragen af met verschillende betalingswijzen. Hij neemt afscheid van de gasten/klanten.</p> <p>De Horeca-assistent houdt grijpvoorraden van uitgiftegerede producten voor gasten/klanten tijdens gebruikstijden op peil en neemt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen in acht. Hij verzamelt hiervoor producten uit de voorraad en vult de dagvoorraad van uitgiftestands (of uitgiftebuffetten) bij. Hij houdt uitgiftestands (of uitgiftebuffetten) schoon en ordelijk.</p> <p>De Horeca-assistent maakt de werkomgeving, keukenapparatuur en keukenmachines schoon en neemt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen in acht. Hij wast handgereedschap en gebruikt</p>	1.1	Maakt werkruimtes bedrijfsklaar
	1.2	Maakt de mise en place
	1.3	Bewerkt producten voor de uitgifte
	1.4	Verzorgt de bestelling voor de bediening/uitgifte
	1.5	Rekent de bestelling af
	1.6	Vult de dagvoorraad aan
	1.7	Maakt de werkruimtes, gereedschappen en machines schoon

keukenmateriaal af. Hij ruimt het buffet en de apparatuur op en maakt deze schoon. Hij zamelt afval in en voert het af. Na het schoonmaken vult hij de controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in.


Toelichting:

De Horeca-assistent verricht de werkzaamheden overeenkomstig aanwijzingen en onder toezicht en begeleiding van een direct leidinggevende en/of een vakvolwassen collega. Indien nodig roept de Horeca-assistent tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden de hulp in van collega's. Hij voert zijn werkzaamheden meestal uit ter ondersteuning van collega's.

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

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

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit

Kerntaak 1 Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Maakt werkruimtes bedrijfsklaar					■							■							■	■					
1.2	Maakt de mise en place					■						■	■							■	■					
1.3	Bewerkt producten voor de uitgifte					■						■	■							■	■					
1.4	Verzorgt de bestelling voor de bediening/uitgifte					■				■	■		■						■	■	■					
1.5	Rekent de bestelling af									■		■									■					
																										



Kerntaak 1 Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca 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
		Bestellen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.6	Vult de dagvoorraad aan																			■	■					
1.7	Maakt de werkruimtes, gereedschappen en machines schoon					■							■								■					

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

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

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

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

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

2.1 Horeca-assistent

Kerntaak 1 Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit

Proces-competentie-matrix Horeca-assistent

Kerntaak 1 Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Maakt werkruimtes bedrijfsklaar					X							X							X	X					
1.2	Maakt de mise en place					X						X	X							X	X					
1.3	Bewerkt producten voor de uitgifte					X						X	X							X	X					
1.4	Verzorgt de bestelling voor de bediening/uitgifte					X				X	X		X						X	X	X					
1.5	Rekent de bestelling af									X		X									X					
1.6	Vult de dagvoorraad aan																			X	X					
1.7	Maakt de werkruimtes, gereedschappen en machines schoon					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 Horeca-assistent

Kerntaak 1 Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit			
1.1 werkproces: Maakt werkruimtes bedrijfsklaar			
Omschrijving	De Horeca-assistent maakt werkruimtes bedrijfsklaar volgens aanwijzingen van collega's of leidinggevende en neemt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen in acht. Hij zet het terras uit en ruimt de caféruimte, de restaurantruimte, de productieruimte of de uitgifteruimte van een fastservicebedrijf of het buffet op en verricht hiervoor lichte schoonmaakwerkzaamheden. Hij controleert de buffetvoorraad van attributen, zoals bestek, servies, glaswerk, servetten, disposables en andere gebruiksartikelen en vult het buffet zo nodig aan. Hij roept tijdig de hulp in van collega's en helpt hen waar nodig.		
Gewenst resultaat	Er is overleg gevoerd met collega's of leidinggevende. De werkruimtes in café, restaurant of fastservicebedrijf zijn schoon voor gebruik en bedrijfsklaar. De buffetvoorraad is op peil gebracht. Het bedrijf kan op tijd worden geopend.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Overlegt tijdig en regelmatig met collega's of leidinggevende over het bedrijfsklaar maken van de werkruimtes, roept tijdig hulp in van collega's wanneer hij problemen of fouten tegenkomt en helpt zo nodig collega's, zodat werkruimtes bedrijfsklaar worden gemaakt.	<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van ; V = vaardig in K: (bedrijfs)voorschriften op het gebied van veiligheid, hygiëne, arbeidsomstandigheden, HACCP en milieuzorg K: materialen en middelen voor de buffetvoorraad K: procedures en technieken voor het aanvullen van voorraden K: schoonmaakmiddelen V: mondeling communiceren: Nederlands
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 	Kiest de benodigde middelen en materialen, gebruikt deze op effectieve wijze voor de uitvoering van lichte schoonmaakwerkzaamheden en controleert tevens de buffetvoorraad zorgvuldig, selecteert de benodigde producten en vult de buffetvoorraad hiermee aan, zodat werkruimtes bedrijfsklaar zijn en buffetvoorraden op peil worden gebracht.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	Werkt ordelijk en systematisch bij het bedrijfsklaar maken van de werkruimtes en werkt in het tempo dat nodig is zodat werkruimtes binnen de gestelde tijd bedrijfsklaar zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Maakt de werkruimtes bedrijfsklaar volgens instructies en aanwijzingen van collega's of leidinggevende en neemt daarbij de (bedrijfs)voorschriften en wettelijke richtlijnen in acht.	

Kerntaak 1 Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit

1.2 werkproces: Maakt de mise en place

Omschrijving	De Horeca-assistent maakt de mise en place volgens aanwijzingen van collega's of leidinggevende en neemt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen in acht. Hij verzamelt producten uit de voorraad, die bewerkt en gebruikt moeten worden. Hij voert voorbereidende werkzaamheden uit, zoals het wassen van groente en fruit, het snijden van ingrediënten en het klaarzetten van kant-en-klare gerechtdelen en gebruikt de hiervoor benodigde materialen en middelen. Hij roept tijdig de hulp in van collega's en helpt hen waar nodig. Hij maakt gebruikte materialen en middelen schoon en bergt ze op.		
Gewenst resultaat	Er is overleg gevoerd met collega's of leidinggevende. De producten, materialen en middelen zijn verzameld, voorbereid en klaargezet, zodat verdere bewerking van producten voor de uitgifte kan plaatsvinden. Gebruikte materialen en middelen zijn na gebruik schoongemaakt en opgeruimd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Overlegt tijdig en regelmatig met collega's of leidinggevende over het bedrijfsklaar maken van de mise en place, roept tijdig hulp in van collega's wanneer hij problemen of fouten tegenkomt en helpt zo nodig collega's, zodat de mise en place op tijd klaarstaat.	<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van ; V = vaardig in K: benodigde machines, apparatuur en gereedschappen K: kwaliteitscriteria van horecaproducten K: procedures en technieken voor het snijden, wassen, schillen en decoreren K: producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze) K: veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit V: mondeling communiceren: Nederlands
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Gebruikt vakkennis en technieken voor het maken van de mise en place en past deze snel, precies en accuraat toe, zodat verdere bewerking van producten voor de uitgifte mogelijk is.	
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 	Kiest de benodigde materialen en middelen op basis van hun gebruiksmogelijkheden, gebruikt deze op effectieve wijze voor het klaarmaken van de mise en place, maakt ze na gebruik schoon en bergt ze veilig en netjes op.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	Werkt ordelijk en systematisch bij het klaarmaken van de mise en place, doet er alles aan om het werk, indien mogelijk, in één keer goed en correct uit te voeren en werkt in het tempo dat nodig is, zodat de mise en place op tijd klaar staat en aan de geldende kwaliteitsnormen voldoet en verdere bewerking van producten voor de uitgifte mogelijk is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Maakt de mise en place volgens instructies en aanwijzingen van collega's of leidinggevende en neemt daarbij de	

Kerntaak 1 Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit

1.2 werkproces: Maakt de mise en place

	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	(bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen in acht.	
--	--	--	--

Kerntaak 1 Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit

1.3 werkproces: Bewerkt producten voor de uitgifte

Omschrijving	De Horeca-assistent bewerkt producten voor de uitgifte, zoals het smeren van broodjes, het persen van fruit, het snijden van producten, het decoreren van desserts en het zetten van koffie, volgens aanwijzingen van collega's of leidinggevende en neemt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen in acht. Hij bakt (half)producten af of warmt deze op en maakt ze vervolgens doorgeefgereed. Hij portioneert bepaalde (deel)gerechten en pakt deze zo nodig in. Hij roept zo nodig de hulp in van collega's en helpt hen waar nodig.		
Gewenst resultaat	Er is overleg gevoerd met collega's of leidinggevende. De producten zijn bewerkt, afgebakken, geportioneerd en/of ingepakt en staan op tijd gereed voor de uitgifte van een bestelling en voldoen aan de eisen van kwaliteit en wet- en regelgeving. Gebruikte materialen en middelen zijn na gebruik schoongemaakt en opgeruimd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Overlegt tijdig en regelmatig met collega's of leidinggevende over de producten die bewerkt moeten worden, roept tijdig hulp in van collega's wanneer hij problemen of fouten tegenkomt en helpt zo nodig collega's, zodat de producten tijdig worden bewerkt.	<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van ; V = vaardig in K: kwaliteitscriteria van horecaproducten K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) K: procedures en technieken voor het bewerken van producten K: producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze) K: veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Gebruikt de vakkennis en technieken voor het bewerken van producten voor de uitgifte en past deze snel, precies en accuraat toe.	
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 op basis van hun gebruiksmogelijkheden, zet deze op effectieve wijze in voor het bewerken van producten voor de uitgifte, maakt de materialen en middelen na gebruik schoon en bergt ze veilig en netjes op.	
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 de horecaproducten binnen de gestelde tijd voorbewerkt zijn en aan de geldende kwaliteitsnormen voldoen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Bewerkt de producten volgens instructies en aanwijzingen van collega's of leidinggevende en neemt daarbij de (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het bewerken van grondstoffen in acht.	

Kerntaak 1 Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit			
1.3 werkproces: Bewerkt producten voor de uitgifte			
	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures		<ul style="list-style-type: none">V: mondeling communiceren: Nederlands

	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures		<ul style="list-style-type: none">V: mondeling communiceren: Nederlands
--	--	--	---

Kerntaak 1 Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit**1.4 werkproces: Verzorgt de bestelling voor de bediening/uitgifte**

Omschrijving	De Horeca-assistent verzorgt de bestelling voor de bediening/uitgifte, volgens aanwijzingen van collega's of leidinggevende en neemt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen in acht. Hij ontvangt de gasten/klanten. Hij neemt bestellingen op en noteert deze en geeft deze eventueel door aan collega's. Hij maakt de bestellingen van dranken klaar, waarbij hij rekening houdt met de wensen van de gasten/klanten, verzamelt de overige producten van de bestelling en serveert of distribueert deze. Hij roept zo nodig de hulp in van collega's en helpt hen waar nodig.		
Gewenst resultaat	Er is overleg gevoerd met collega's of leidinggevende. De bestelling is opgenomen en genoteerd. De bestellingen van dranken zijn klaargemaakt. De bestelling is geserveerd bij de gasten/klanten. De gasten/klanten voelen zich goed geholpen en zijn tevreden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAnderen raadplegen en betrekken	Overlegt tijdig en regelmatig met collega's of leidinggevende over de bestelling die verzorgd moet worden, roept tijdig hulp in van collega's wanneer hij problemen of fouten tegenkomt en helpt zo nodig collega's, zodat de bestellingen op tijd worden klaargemaakt.	<ul style="list-style-type: none">* K= kennis van ; V = vaardig inK: horecaproducten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze)K: procedures en technieken voor het omgaan met apparatuur en voor het serveren en presenterenK: schriftelijk communiceren: NederlandsK: veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteitV: mondeling communiceren: Nederlands en Engels
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Drukt zich tijdens het contact met de klant duidelijk en beleefd uit en blijft tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden contact met de gasten/klanten houden, zodat de gasten/klanten zich goed geholpen voelen.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert de bestelling duidelijk en nauwkeurig, zodat ook voor collega's duidelijk is welke bestelling er klaargemaakt moet worden.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruikenGeschikte materialen en middelen kiezen	Kiest de benodigde materialen en middelen bij het gereedmaken van diverse dranken, gebruikt de middelen op effectieve wijze en verzamelt daarnaast de andere producten voor de bestellingen en serveert en presenteert de gehele bestelling door effectief gebruik te maken van de bijbehorende middelen.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Productiviteitsniveaus halenSystematisch werkenKwaliteitsniveaus halen	Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is, zodat de bestelling voldoet aan de kwaliteitsnormen en tijdig bij de gasten/klanten geserveerd wordt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalen	Vraagt de gasten/klanten wat deze willen bestellen en houdt vervolgens bij het klaarmaken van de bestelling rekening met de specifieke wensen en verwachtingen van de gasten/klanten,	

Kerntaak 1 Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit			
1.4 werkproces: Verzorgt de bestelling voor de bediening/uitgifte			
	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	zodat de gasten/klanten zich goed geholpen voelen en tevreden zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Verzorgt de bestelling volgens instructies en aanwijzingen van collega's of leidinggevende en neemt daarbij de (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het bereiden en distribueren van de bestelling in acht.	

Kerntaak 1 Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit**1.5 werkproces: Rekent de bestelling af**

Omschrijving	De Horeca-assistent rekent de bestellingen af met de gasten/klanten volgens aanwijzingen van collega's of leidinggevende en neemt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen in acht. Hij maakt gebruik van het kassasysteem, slaat op de kassa de juiste codes of bedragen aan en rekent eindbedragen af met verschillende betalingswijzen. Hij neemt afscheid van de gasten/klanten.		
Gewenst resultaat	Instructies en aanwijzingen zijn opgevolgd. De bestelling is afgerekend, waarbij gebruik is gemaakt van het kassasysteem en er is afscheid genomen van de gasten/klanten. De gasten/klanten zijn tevreden en voelen zich goed geholpen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichten	Drukt zich duidelijk en beleefd uit in het contact met de gasten/klanten en het afscheid nemen van de gasten/klanten, zodat de gasten/klanten tevreden zijn en zich goed geholpen voelen.	<ul style="list-style-type: none">* K= kennis van ; V = vaardig inK: kassasystemen en verschillende betalingswijzenK: veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen op het gebied van veiligheid en kwaliteitV: mondeling communiceren: Nederlands en EngelsV: rekenen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Verwerkt bij het afrekenen de betalingen snel en nauwkeurig in de kassa, waarbij hij verschillende betalingswijzen kan hanteren.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgenWerken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	Rekent de bestelling af volgens instructies en aanwijzingen van collega's of leidinggevende en neemt daarbij de (bedrijfs)voorschriften en wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het afrekenen in acht.	

Kerntaak 1 Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit**1.6 werkproces: Vult de dagvoorraad aan**

Omschrijving	De Horeca-assistent houdt grijpvoorraden van uitgiftegerede producten voor gasten/klanten tijdens gebruikstijden op peil volgens aanwijzingen van collega's of leidinggevende en neemt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen in acht. Hij verzamelt hiervoor producten uit de voorraad en vult de dagvoorraad van uitgiftestands (of uitgiftebuffetten) bij. Hij houdt uitgiftestands (of uitgiftebuffetten) schoon en ordelijk.		
Gewenst resultaat	Instructies en aanwijzingen zijn opgevolgd. De grijpvoorraden worden op peil gehouden en de uitgiftestands (of uitgiftebuffetten) blijven schoon en netjes.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Productiviteitsniveaus halenSystematisch werkenKwaliteitsniveaus halen	Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is, zodat de uitgiftestands (of uitgiftebuffetten) schoon en netjes blijven, de dagvoorraad op peil blijft en collega's geen hinder ervaren van de werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none">* K= kennis van ; V = vaardig inK: horecaproducten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze)K: procedures en technieken voor het aanvullen van voorraden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgenWerken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	Vult na controle de gesignaleerde tekorten in de dagvoorraad aan volgens instructies en aanwijzingen van collega's of leidinggevende en neemt daarbij de (bedrijfs)voorschriften en wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op de wijze waarop diverse producten en grondstoffen dienen te worden bewaard in acht.	<ul style="list-style-type: none">K: veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit

Kerntaak 1 Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit

1.7 werkproces: Maakt de werkruimtes, gereedschappen en machines schoon

Omschrijving	De Horeca-assistent maakt de werkomgeving, keukenapparatuur en keukenmachines schoon volgens aanwijzingen van collega's of leidinggevende en neemt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen in acht. Hij wast handgereedschap en gebruikt keukenmateriaal af. Hij ruimt het buffet en de apparatuur op en maakt deze schoon. Hij zamelt afval in en voert het af. Hij roept zo nodig de hulp in van collega's en helpt hen waar nodig. Na het schoonmaken vult hij de controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in.		
Gewenst resultaat	Er is overleg gevoerd met collega's of leidinggevende. De werkruimtes zijn schoongemaakt. Gebruikte materialen en middelen en machines zijn na gebruik schoongemaakt en opgeruimd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Overlegt tijdig en regelmatig met collega's of leidinggevende over de schoonmaakwerkzaamheden, roept tijdig hulp in van collega's wanneer hij problemen tegenkomt en helpt zo nodig collega's, zodat de schoonmaakwerkzaamheden op tijd klaar zijn.	<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van ; V = vaardig in K: het bedrijfsschoonmaakplan K: procedures en technieken voor het verwijderen van afval en het veilig schoonmaken van keukenapparatuur en keukenmachines K: schoonmaakmiddelen en -materialen (eigenschappen en toepassingen) K: veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit V: mondeling communiceren: Nederlands
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen voor het schoonmaken van werkruimtes, gereedschappen en machines, gebruikt deze materialen en middelen op effectieve en efficiënte wijze en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om door de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Maakt de werkruimtes, gereedschappen en machines schoon volgens de instructies en aanwijzingen van collega's en/of de leidinggevende en neemt hierbij het bedrijfsschoonmaakplan, de veiligheidsvoorschriften en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op hygiëne in acht.	

3. Certificeerbare eenheden

In dit hoofdstuk worden de certificeerbare eenheden van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De certificeerbare eenheden welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Assistent keuken*

3.1 Nadere specificatie Assistent keuken

Certificeerbare eenheid

De Assistent keuken voert werkzaamheden uit in de keuken. Deze werkzaamheden hebben te maken met de productie van producten en gerechten. Tevens voert hij voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

De Assistent keuken voert werkzaamheden uit in de keuken. De werkzaamheden hebben te maken met de productie van producten en gerechten. Tevens voert hij voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit.

Proces-competentie-matrix Assistent keuken

Kerntaak	Werkproces	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
Kerntaak 1: Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit																										
	1.1	Maakt werkruimtes bedrijfsklaar				X						X							X	X						
	1.2	Maakt de mise en place				X					X	X							X	X						
	1.3	Bewerkt producten voor de uitgifte				X					X	X							X	X						
	1.4	Verzorgt de bestelling voor de bediening/uitgifte																								
	1.5	Rekent de bestelling af																								

	1.6	Vult de dagvoorraad aan																		x	x					
	1.7	Maakt de werkruimtes, gereedschappen en machines schoon					x							x							x					

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

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

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

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

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

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

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

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

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

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is ontwikkeld door team Arbeidsmarkt en Beroepsontwikkeling van Kenniscentrum Kenwerk, in samenwerking met vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven en het beroepsonderwijs.

De leden van de paritaire commissie Horeca, Instellingskeuken en Contractcatering (pc HIC) van Kenniscentrum Kenwerk zijn bij het ontwikkelproces van het kwalificatiedossier betrokken. Daarnaast zijn ook door hen aangewezen werkgroepleden uit het onderwijs en bedrijfsleven betrokken. Zowel de pc HIC als de werkgroepleden hebben (tussen)producten beoordeeld en becommentarieerd.

De pc HIC van Kenwerk bestaat uit de volgende leden:

Afvaardiging van	Rol
Koninklijke Horeca Nederland	adviserend
Actiz	adviserend
Stichting opleiding contractcatering	adviserend
FNV Horecabond	adviserend
CNV Horecabond	adviserend
CFO/ABVAKABO	adviserend
Onderwijsveld via de BTG HTVF	adviserend
Paepo	adviserend
Vmbo	toehoorder

2.2 Verwantschap

Het kwalificatiedossier Horeca-assistent is gebaseerd op de volgende beroepscompetentieprofielen:

- Bouwstenen voor het ontwikkelen van een kwalificatiedossier voor Horeca-assistent.

Om de verwantschap tussen de beroepscompetentieprofielen te bepalen zijn de kerntaken met elkaar vergeleken. Bovenstaand beroepscompetentieprofiel kent geen sterke verwantschap met andere beroepscompetentieprofielen. Er is wel een ander beroepscompetentieprofiel op het niveau van de assistent, namelijk de Assistent bakker. De Assistent bakker voert echter andere werkzaamheden uit in een geheel andere context. Er bestaat dan ook een te beperkte verwantschap tussen de Assistent bakker en de Horeca-assistent.

Tevens is er verwantschap met het kwalificatiedossier Arbeidsmarktgekwatificeerd Assistent. Deelnemers van deze opleiding kunnen tussentijds overstappen naar de opleiding Horeca-assistent.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Het verschil tussen de vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar komt in het kwalificatiedossier tot uitdrukking in de beschrijving van de kerntaken, de keuze voor de competenties en de beschrijving van de prestatie-indicatoren. Bij het opstellen van de kerntaken, werkprocessen en competenties zijn alle onderdelen van de onderliggende beroepscompetentieprofielen als uitgangspunt genomen. Er heeft een afzwakking op aspecten als verantwoordelijkheid, bevoegdheid en zelfstandigheid plaatsgevonden.

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

De kerntaken uit het beroepscompetentieprofiel zijn terug te vinden in de volgende kerntaken uit het kwalificatiedossier:

Taken beroepscompetentieprofiel	Kerntaken kwalificatiedossier
Maakt producten voor de uitgiftestands verkoopgereed	Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit
Verricht ondersteunende werkzaamheden in de keuken	
Verricht standaardwerkzaamheden in de bediening of in de productie en in de uitgifte	
Verricht voorbereidende en afrondende werkzaamheden	

Certificeerbare eenheid

De pc HIC heeft in 2005 een certificeerbare eenheid aangewezen: Assistent keuken. Voor deze certificeerbare eenheid zijn functies te vinden op de arbeidsmarkt.

Generieke niveaus Nederlands en rekenen

In deel B van dit kwalificatiedossier zijn generieke niveaus voor Nederlands en rekenen opgenomen, geformuleerd volgens de richtlijnen van de commissie Meijerink. Voor Nederlands en rekenen zijn de beroepsgerichte tabellen verplaatst naar deel D. De tabel(len) voor moderne vreemde talen blijven gehandhaafd in deel B.

Hieronder zijn de beroepsgerichte tabellen voor Nederlands en rekenen opgenomen, volgens het Common European Framework (CEF).

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven
C2					
C1					
B2					

B1					
A2	X	X	X	X	X
A1					

Rekenen/Wiskunde

	Getallen/ hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2				
X1	X			

In de opleiding moet het hoogst geformuleerde niveau worden behaald.

Beroepsgerichte taalniveaus

De taalniveaus zijn op een aantal punten aangepast. De pc HIC heeft ervoor gekozen voor schooljaar 2010-2011 een taaldeskundige naar de beroepsvereisten voor taal te laten kijken. Bij het kiezen van niveaus is gekeken naar dat wat nodig is voor het beroep. Daarbij is een minimum niveau gekozen voor de beginnende beroepsbeoefenaar en geen streefniveau. Het is namelijk belangrijk dat er een balans is tussen het wenselijke en het haalbare taalniveau. Daarnaast is er gestreefd naar eenvoud, consistentie en samenhang tussen de taalniveaus in de verschillende dossiers.

In veel gevallen is bij de keuze voor een taalniveau het niveau van spreken en gesprekken voeren gelijk getrokken. Dit levert geen extra studielast op. Daarnaast is daar waar in het verleden een keuze gemaakt is voor niveau C1 voor Nederlands, dit verlaagd naar B2.

Voor de Horeca-assistent zijn er geen wijzigingen in de taalniveaus voor Nederlands en Engels.

Servicedocument taal- en rekenniveaus

In mei 2010 stelt Kenwerk servicedocumenten beschikbaar voor de taal- en rekenniveaus die in dit kwalificatiedossier zijn opgenomen. In deze documenten zijn uitwerkingen van de niveaus en voorbeelden opgenomen, die de implementatie in de onderwijspraktijk moeten ondersteunen.

2.4 Discussiepunten

- In de paritaire commissie HIC is in het verleden discussie gevoerd over Moderne vreemde talen. Hoeveel talen zijn benodigd voor het beroep en wat is het vereiste niveau? In de Bouwstenen voor het ontwikkelen van een kwalificatiedossier voor Horeca-assistent zijn geen aanwijzingen gegeven voor Engels als moderne vreemde taal. In 2009 heeft een taalexpert de paritaire commissie HIC geadviseerd over het taalniveau voor de Horeca-assistent. Hier zijn geen wijzigingen uit voortgekomen.

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

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

In dit kwalificatiedossier zijn een aantal zaken aangepast. Deze zijn:

- **Brondocumenten:**
De raamwerken van Meijerink voor Nederlands en rekenen zijn verwerkt in het dossier.
- **Algemene aanpassingen:**
 - Paragraaf B 2.5 Trends en innovaties is geactualiseerd.
 - Het onderdeel kennis en vaardigheden in deel C is anders geformuleerd. Deze onderdelen worden nu omschreven in de vorm van *K= kennis van/*V= vaardig in.
 - Deel D is geactualiseerd.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Eenduidigheid kwaliteitsverbetering	Aanpassing dossier op basis van ervaringen van gebruikers Onderzoek naar klanttevredenheid	Kenwerk in samenwerking met MBO2010, andere kenniscentra en de paritaire commissie	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Competentiereductie	Reduceren van competenties	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Veranderingen in de beroepsuitoefening	Geactualiseerde of nieuwe beroepscompetentieprofielen verwerken in het dossier	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	Vanaf 2010 elke vier jaar, tenzij daar eerder aanleiding toe is
Trends en innovaties	Onderzoek naar trends en innovaties	Kenwerk	Jaarlijks
Algemene brondocumenten	Geactualiseerde of nieuwe brondocumenten verwerken in het dossier	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	Zodra brondocumenten beschikbaar zijn
Taal- en rekenniveaus	Niveaus voor taal en rekenen worden geëvalueerd	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	Voor indiening schooljaar 2011-2012

De ontwikkeling, aanpassing en evaluatie van de kwalificatiedossiers vindt plaats op basis van de kwaliteitscyclus kwalificatiedossiers.