

4.1 Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

Algemene informatie

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

	<p>Bovendien stelt het voeren van verkoopgesprekken hoge eisen aan de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw. Daar komt bij dat de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw tijdens de uitvoering van deze taak met (onverwachte) momenten van topdrukke te maken kan hebben.</p> <p>De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw voert zijn werkzaamheden uit door standaardprocedures toe te passen en/of te combineren.</p> <p>De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw beschikt over specialistische kennis en vaardigheden voor uitoefening van het beroep.</p>																																																																																								
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																																																																								
Branche vereisten	Nee																																																																																								
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<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> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spoken</th><th>Schrijven</th></tr> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B1</td><td>x</td><td></td><td>x</td><td>x</td><td></td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> </table> <p>MVT naar keuze</p> <table> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spoken</th><th>Schrijven</th></tr> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <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>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x		x	x		A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven	C2						C1						B2						B1						A2						A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven																																																																																				
C2																																																																																									
C1																																																																																									
B2																																																																																									
B1	x		x	x																																																																																					
A2	x	x	x	x	x																																																																																				
A1	x	x	x	x	x																																																																																				
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven																																																																																				
C2																																																																																									
C1																																																																																									
B2																																																																																									
B1																																																																																									
A2																																																																																									
A1	x	x	x	x	x																																																																																				

2.2 Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten

Proces-competentie-matrix Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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
Bedrijfsmatig handelen																					
Ondernemend en commercieel handelen																					
Gedrevenheid en ambitie tonen																					
Met druk en tegenslag omgaan																					
Omgaan met verandering en aanpassen																					
Werkprocessen																					
1.1	Neemt reserveringen aan					x												x			x
1.2	Ontvangt gasten					x				x											
1.3	Adviseert de gast en neemt de bestelling op					x				x	x								x		x
1.4	Maakt dranken serveergereed					x							x							x	x
1.5	Bereidt snacks en kleine gerechten																				
1.6	Serveert de bestelling en ruimt af					x				x		x	x							x	x
1.7	Creëert een passende sfeer									x									x		
1.8	Bewaakt de sfeer		x			x	x												x		x
1.9	Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid											x	x						x		x

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

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

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

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

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

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten**1.3 werkproces: Adviseert de gast en neemt de bestelling op**

Omschrijving	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geeft, indien nodig en gewenst, informatie en/of advies aan de gast omtrent de diverse dranken, wijnen en gerechten, gerechtenopbouw en de bereiding ervan. Hij wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten op basis van hun wensen en behoeften. Hij bespreekt de mogelijkheden van de (speciale) wensen van gasten met het keukenpersoneel. Hij neemt de bestelling(en) van de gasten op en verwerkt de bestelling in het kassasysteem.		
Gewenst resultaat	Gasten zijn geïnformeerd en geadviseerd over de diverse dranken, wijnen en gerechten. (Speciale) wensen van gasten zijn besproken met het keukenpersoneel. Er is een commercieel aantrekkelijk aanbod gedaan op basis van de wensen en behoeften van gasten. De bestellingen zijn opgenomen en verwerkt in het kassasysteem.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	Raadpleegt bij bijzondere wensen van gasten en/of opdrachtgevers de leidinggevende en/of het keukenpersoneel en bespreekt de mogelijkheden, zodat de bestelling kan worden vastgesteld waarbij aan de (speciale) wensen kan worden voldaan.	<ul style="list-style-type: none">* K= kennis van, V= vaardig inK: bereidingswijzeK: drankenK: kassasystemenK: menuopbouwK: voedingsproductenK: wijnenV: mondeling communiceren: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taalV: schriftelijke communiceren: NederlandsV: toepassen van verkooptechnieken
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenBetrouwbaarheid en deskundigheid uitstralenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting of advies over dranken, producten en gerechten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat hij een betrouwbare en deskundige indruk maakt en de gasten worden geholpen in het maken van een keuze.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert de bestellingen en eventuele wensen van de gast nauwkeurig en volledig, zodat de bestelling kan worden verwerkt in het kassasysteem.	
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.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	Inventariseert de wensen van de gast en bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en sluit in het advies voor de keuze van dranken, wijnen en/of gerechten aan op de wensen van de gast.	

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten			
1.4 werkproces: Maakt dranken serveergereed			
Omschrijving	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw maakt dranken serveergereed en neemt hierbij relevante wet- en regelgeving in acht. Hij selecteert hiervoor de benodigde kopjes en glazen en de benodigde dranken of ingrediënten. Hij schenkt, mixt en/of tapt dranken. Hij werkt hierbij indien nodig samen met collega's en stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's af.		
Gewenst resultaat	Werkzaamheden zijn afgestemd. Dranken zijn serveergereed. Er is veilig en hygiënisch gewerkt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Overlegt met collega's over de uit te voeren werkzaamheden om de dranken serveergereed te kunnen maken, zodat de werkzaamheden van verschillende collega's op elkaar zijn afgestemd en iedereen weet wat hij moet doen.	<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: dranken K: kwaliteitsnormen K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante wettelijke richtlijnen K: voedingsproducten V: het omgaan met diverse apparatuur om warme en koude dranken te kunnen bereiden V: het toepassen van bereidingstechnieken V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands V: rekenen
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.	
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.	
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.	

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten

1.6 werkproces: Serveert de bestelling en ruimt af

Omschrijving	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw serveert of overhandigt de bestelling aan de gast. Hij werkt hierbij indien nodig samen met collega's en stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's af. Hij verricht, indien nodig, speciale serveerhandelingen en bereidingen aan tafel en neemt hierbij de relevante wet- en regelgeving in acht. Hij geeft indien nodig een toelichting over de geserveerde dranken en gerechten. Hij ruimt de tafel na het gebruik van de bestelling op en maakt deze indien mogelijk schoon.		
Gewenst resultaat	De bestelling is tijdig getransporteerd en uitgeserveerd aan tafel. Klachten zijn zoveel mogelijk voorkomen. Na gebruik van de bestelling is de tafel tijdig afgeruimd. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Er is efficiënt gebruik gemaakt van materialen en middelen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Stemt tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig, zodat de bestellingen tijdig geserveerd worden en/of overhandigd kunnen worden aan de gast.	<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: etiquette K: kwaliteitsnormen K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante wettelijke richtlijnen V: de sociale omgang met anderen V: het toepassen van debarrasseertechnieken V: het toepassen van draag- en serveermethoden V: het toepassen van transporteerstechnieken V: mondeling communiceren: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Informeert de gasten over de geserveerde dranken en gerechten waarbij hij zijn communicatiestijl afstemt op de gast, zodat de gasten goed geïnformeerd zijn.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Hanteert draag- en serveermethoden accuraat waarbij hij een goede oog-hand coördinatie toont en verricht indien nodig speciale serveerhandelingen en bereidingen aan tafel waarbij hij snel en precies werkt met zijn handen, zodat de bestelling efficiënt kan worden uitgeserveerd.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Gebruikt de benodigde materialen en middelen voor het transporteren, het verrichten van (speciale) serveerhandelingen en bereidingen aan tafel op effectieve wijze en gaat bewust om met materialen, middelen.	
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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Serveert de bestelling en ruimt de tafel af volgens relevante wet- en regelgeving en conform de bedrijfsformule.	

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten			
1.6 werkproces: Serveert de bestelling en ruimt af			
	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures		<ul style="list-style-type: none">V: schriftelijke communiceren: NederlandsV: tafelpreparatietechnieken

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten			
1.7 werkproces: Creëert een passende sfeer			
Omschrijving	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw creëert naar aanleiding van de bedrijfsformule van het bedrijf een passende sfeer in het bedrijf. Hij reageert en/of anticipeert alert op signalen van de gast. Hij veraangenaamt het verblijf van gasten door de omstandigheden te optimaliseren op basis van de wensen en behoefte van de gast.		
Gewenst resultaat	Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die is afgestemd op de bedrijfsformule. Het verblijf van gasten wordt veraangenaamd en/of geoptimaliseerd. Er zoveel mogelijk tegemoet gekomen aan de wensen en behoeften van gasten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
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"> * K= kennis van, V= vaardig in K: de bedrijfsformule K: doelgroepen V: de sociale omgang met anderen V: het inleven in gevoelens van anderen V: mondeling communiceren: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal
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.	

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten			
1.8 werkproces: Bewaakt de sfeer			
Omschrijving	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw bewaakt de sfeer in het bedrijf. Hij signaleert onregelmatigheden in het gedrag van gasten die sfeerbedreigend kunnen zijn en bespreekt dit met collega's en/of de leidinggevende. Hij spreekt gasten aan op sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag volgens de bedrijfsvoorschriften en verwijdt indien nodig gasten uit het bedrijf.		
Gewenst resultaat	Er heerst een passende sfeer in het bedrijf. Onveilige situaties worden tijdig voorkomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Uitoefenen van gezag 	Spreekt gasten aan op sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag en verwijdt zo nodig gasten uit het horecabedrijf, toont daarbij overwicht en stelt zich zo veel mogelijk zelfverzekerd op, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen en de goede sfeer wordt behouden.	<ul style="list-style-type: none"> • * K= kennis van, V= vaardig in • K: bedrijfshulpverlening • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: sociale hygiëne • V: de sociale omgang met anderen • V: mondeling communiceren: Nederlands en Engels; • V: schriftelijke communiceren: Nederlands
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol en sfeerbedreigend gedrag van gasten, zodat er tijdig kan worden ingegrepen.	
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Verschillen tussen mensen respecteren 	Handelt onbevooroordeeld en biedt alle gasten gelijke kansen.	
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.	
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.	
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 handavingsbeleid, zodat er een passende sfeer in het bedrijf wordt behouden.	

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten			
1.9 werkproces: Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid			
Omschrijving	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw rekent bestellingen met gasten af volgens de bedrijfsrichtlijnen. Hij maakt de rekening op, controleert deze en handelt deze af. Hij verwerkt de betalingen met verschillende betalingswijzen in de kassa. Hij neemt afscheid van de gasten volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf. Hij controleert bij het afscheid de tevredenheid van de gasten en onderneemt op basis van de signalen en opmerkingen met betrekking tot de tevredenheid van gasten, indien nodig, actie.		
Gewenst resultaat	Bestellingen zijn afgerekend met gasten. Er is actie ondernomen op basis van de opmerkingen van gasten. Er is afscheid genomen van de gasten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
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"> K: afrekenprocedures K: betaalautomaten K: betaalmiddelen K: betaalwijzen K: kassasystemen K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante veiligheidsvoorschriften V: de sociale omgang met anderen V: mondeling communiceren: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal V: rekenen V: schriftelijke communiceren: Nederlands
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.	
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.	
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.	

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

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

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

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

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit			
Omschrijving	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw voert voorbereidende werkzaamheden uit volgens voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen en houdt hierbij rekening met het aantal reserveringen. Hij stemt deze werkzaamheden af met zijn collega's. Hij voert mastiek en mise en place werkzaamheden uit.		
Gewenst resultaat	Mastiek en mise en place werkzaamheden zijn uitgevoerd op basis van het aantal reserveringen. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en uitgevoerd volgens relevante bedrijfsvoorschriften.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig, zodat er optimaal wordt samengewerkt en de werkzaamheden tijdig gereed zijn en het horecabedrijf kan worden geopend.	<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: mastiek en mise en place werkzaamheden K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) K: relevante bedrijfsvoorschriften K: tafelzetting K: voorraadbeheer (FiFo) V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands V: toepassen van opdektechnieken V: toepassen van poleertechnieken
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Maakt vlot en accuraat mastiek en mise en place en hanteert daarbij de van toepassing zijnde vakkennis en technieken, zodat het horecabedrijf er verzorgt en aantrekkelijk uitziet.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Kiest bij het maken van mise en place werkzaamheden de benodigde middelen voor het behandelen van diverse materialen en grondstoffen, kent de werking ervan, onderhoudt de middelen en gaat er efficiënt en bewust mee om.	
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.	
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.	

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

Omschrijving	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw ruimt de werkruimte op en maakt deze schoon op basis van relevante wet- en regelgeving en een schoonmaakplan. Hij stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij reinigt en desinfecteert apparatuur, gereedschap en materiaal en ruimt dit op. Hij verzamelt afval in en voert dit af. Hij vult de controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in.		
Gewenst resultaat	De werkruimte, apparatuur, gereedschap en materialen zijn opgeruimd en schoongemaakt. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Afval is verzameld en afgevoerd. Controlelijsten zijn ingevuld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	Stemt zijn werkzaamheden tijdig en regelmatig af met collega's en/of leidinggevende zodat de werkruimte efficiënt kan worden opgeruimd en schoongemaakt.	<ul style="list-style-type: none">* K= kennis van, V= vaardig inK: relevante veiligheidsvoorschriftenK: relevante wettelijke richtlijnenK: schoonmaakmiddelen en -materialen (eigenschappen en toepassing)V: mondeling en schriftelijk communiceren: NederlandsV: rekenen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruikenGeschikte materialen en middelen kiezenGoed zorgdragen voor materialen en middelen	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen en gebruikt deze op effectieve wijze voor het schoonmaken en desinfecteren van werkruimtes, apparatuur en gereedschappen, gaat hier zorgvuldig en netjes mee om door de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen in een droge en schone omgeving, zodat onveilige en onhygiënische situaties worden voorkomen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	Handelt bij het schoonmaken en opruimen volgens relevante bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen en vult de controlelijsten in volgens relevante wettelijke richtlijnen.	

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit			
2.4 werkproces: Sluit de kassa af			
Omschrijving	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw sluit bij het einde van de dienst of van de werkdag de (computer) kassa af. Hij telt, controleert en verantwoordt de ontvangsten en maakt de afrekenstaat op. Hij verklaart eventuele kasverschillen en bergt het geld op en/of stort het af op voorgeschreven wijze.		
Gewenst resultaat	De kassa is afgesloten. De afrekenstaat is opgemaakt. De omzet is berekend. Kasverschillen zijn verantwoord. Ontvangsten zijn verantwoord en opgeborgen en/of afgestort volgens voorgeschreven procedures.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
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"> * K= kennis van, V= vaardig in K: interne procedures K: kassasystemen K: relevante veiligheidsvoorschriften V: rekenen V: schriftelijke communiceren: Nederlands
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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt bij het afsluiten van de (computer) kassa de interne procedures voor het opmaken van de kassa en de veiligheidsvoorschriften in acht.	

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

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

Proces-competentie-matrix Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

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

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

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

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt			
3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt			
Omschrijving	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw controleert de voorraad. Dit doet hij door regelmatig de opgeslagen dranken, producten en non-food artikelen op kwaliteit, houdbaarheid en aantallen te controleren en door het verloop van producten en artikelen te analyseren. Hij vult vervolgens op basis van tekorten en behoeften interne bestellijsten in en legt deze voor aan de leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Opgeslagen producten en artikelen zijn gecontroleerd op kwaliteit, houdbaarheid en aantal. Het verloop van producten en artikelen zijn geanalyseerd. Tekorten en behoeften aan grondstoffen, dranken, materialen en middelen zijn vastgelegd op een interne bestellijst en voorgelegd aan de leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Legt de bestellijsten met de te bestellen producten en artikelen voor aan de leidinggevende, zodat deze bestelling geplaatst kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: bedrijfsvoorschriften m.b.t. inkoop en voorraadbeheer K: inkoop, voorraadbeheer en administratie K: materialen en middelen voor het bewaken van de voorraad, ontvangen en opslaan van artikelen V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands V: rekenen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Registreert alle benodigde grondstoffen, dranken, materialen en middelen nauwkeurig en vult bij (dreigende) tekorten bestellijsten volledig en nauwkeurig in, zodat de bestelling wordt voorbereid.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Gegevens controleren en aannames toetsen Conclusies trekken 	Controleert de voorraad op kwaliteit, houdbaarheid en aantal, analyseert het verloop van producten en artikelen en stelt tekorten vast, zodat behoefte aan grondstoffen kunnen worden vastgesteld.	
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.	

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

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

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

Omschrijving	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw transporteert de goederen, pakt de geleverde goederen uit of om en slaat deze volgens het FIFO-systeem en relevante wet- en regelgeving op in de daarvoor bestemde ruimte. Hij archiveert de bestel- en leveringsbonnen.		
Gewenst resultaat	Goederen zijn getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens relevante wet- en regelgeving. Bestel- en leveringsbonnen zijn gearhiveerd. Er is geen tijd en energie verspild. Er is geen derving ontstaan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
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">• * K= kennis van, V= vaardig in• K: relevante veiligheidsvoorschriften• K: relevante wettelijke richtlijnen• K: transportmiddelen• K: voorraadbeheer (FiFo)• V: rekenen• V: schriftelijke communiceren: Nederlands
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.	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Proces-competentie-matrix Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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																					
4.1	Maakt een afdelingsplan																				
4.2	Maakt een personeelsplanning																				
4.3	Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen																				
4.4	Bewaakt budgetten																				
4.5	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers					x	x			x				x						x	
4.6	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken		x	x		x			x					x						x	
4.7	Plant en verdeelt de werkzaamheden																				
4.8	Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan		x	x	x	x								x							

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		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																									
4.10	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer																									
4.11	Voert werkoverleg																									
4.12	Rapporteert aan de ondernemer																									

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

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

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.5 werkproces: Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers			
Omschrijving	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw draagt bij aan werving en selectie van nieuwe (lerende) medewerkers. Hij voert samen met zijn leidinggevende selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor de afdeling en de functie. Hij doet een voorstel aan zijn leidinggevende voor de selectie van een kandidaat.		
Gewenst resultaat	Selectiegesprekken zijn gevoerd. Er is een voorstel gedaan aan de leidinggevende voor de selectie van een nieuwe (lerende) medewerker.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt zijn voorstel met bijbehorende argumentatie voor een kandidaat af met zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: selectieprocedure K: werving, selectie en aanname van personeel V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Verschillen tussen mensen respecteren 	Handelt bij de selectie van nieuwe (lerende) medewerkers onbevooroordeeld, handelt vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen, zodat de sollicitanten gelijke kansen krijgen.	
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.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Gegevens controleren en aannames toetsen Conclusies trekken 	Analyseert relevante gegevens over de kandidaten en bepaalt op basis hiervan of de kandidaten geschikt zijn voor het horecabedrijf en de functie.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt bij het werven en selecteren relevante wet- en regelgeving en de in het bedrijf gebruikelijke procedure in acht.	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.6 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken			
Omschrijving	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw voert samen met zijn leidinggevende functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan.		
Gewenst resultaat	Er zijn functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd met de (lerende) medewerkers. Ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de (lerende) medewerker zijn gesignaleerd en suggesties en ideeën zijn aangedragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Functioneren van mensen controleren Richting geven 	Besprekt en beoordeelt het functioneren van de (lerende) medewerker en maakt duidelijke afspraken met de (lerende) medewerker en spreekt hen indien nodig aan als de afspraken niet worden nagekomen.	<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: bedrijfsprocedures en wettelijke richtlijnen m.b.t. het personeelsbeleid K: CAO-bepalingen van de branche K: functionerings- en beoordelingsgesprekken K: personeelsbeleid V: coachen V: feedback geven V: mondeling communiceren: Nederlands
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Coachen Motiveren Anderen ontwikkelen 	Geeft (lerende) medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, besprekt ontwikkelingsmogelijkheden en biedt indien nodig middelen en materialen aan ter ondersteuning hiervan en motiveert de (lerende) medewerker om hun best te doen, doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Voert de gesprekken in nauwe samenwerking met zijn leidinggevende en stemt plannen en ideeën eerst af met zijn leidinggevende voordat hij tot actie overgaat.	
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	Komt actief met ideeën, standpunten en/of voorstellen in de functionerings- en beoordelingsgesprekken, zodat hij een waardevolle bijdrage levert in de gevoerde gesprekken.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Gegevens controleren en aannames toetsen Conclusies trekken 	Analyseert relevante gegevens over de ontwikkeling en prestaties van de (lerende) medewerker, toets verkregen gegevens in het gesprek met de (lerende) medewerker en beoordeelt de (lerende) medewerker op basis van deze informatie.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken de bedrijfsprocedure, de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

4.8 werkproces: Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan

Omschrijving	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw ondersteunt zijn leidinggevende bij het begeleiden van medewerkers. Hij informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen, draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling en het persoonlijk ontwikkelplan van de (lerende) medewerker. Hij introduceert (lerende) medewerkers en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie. Hij bespreekt het begeleidingstraject van de (lerende) medewerker regelmatig met zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De (lerende) medewerkers zijn geïnstrueerd over de werkzaamheden en de te behalen doelen en resultaten en weten wat er van hen verwacht wordt. Nieuwe medewerkers zijn geïntroduceerd en ingewerkt. (Lerende) medewerkers zijn gemotiveerd en worden begeleid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Uitoefenen van gezag Functioneren van mensen controleren 	Introduceert nieuwe (lerende) medewerkers in de organisatie en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen het restaurant, geeft (lerende) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten, zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt en controleert of (lerende) medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan.	<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: inwerkprocedures V: coachen V: de sociale omgang met anderen V: feedback geven V: het oplossen van problemen V: instrueren V: mondeling communiceren: Nederlands
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.	
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.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	Stemt het begeleidingstraject regelmatig af met zijn leidinggevende en bespreekt belangrijke zaken, voordat hij tot actie over gaat.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens 	Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt en bepaalt hoe deze	

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

	<ul style="list-style-type: none">• Oplossingen voor problemen bedenken	opgelost kan worden, zodat hij de (lerende) medewerker gerichte aanwijzingen en instructies kan geven.	
--	---	--	--