

4.1 Bartender

Algemene informatie

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

Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.

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.

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

Engels

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

MVT naar keuze

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

2.3 Bartender

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten

Proces-competentie-matrix Bartender

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

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Bartender

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

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten			
1.3 werkproces: Adviseert de gast en neemt de bestelling op			
Omschrijving	De Bartender geeft, indien nodig en gewenst, informatie en/of advies aan de gast omtrent de diverse dranken, wijnen en kleine gerechten. Hij wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten op basis van hun wensen en behoeften. Hij bespreekt de mogelijkheden van de (speciale) wensen van gasten met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij neemt de bestelling(en) van de gast op en verwerkt de bestelling in het kassasysteem.		
Gewenst resultaat	Gasten zijn geïnformeerd en geadviseerd over de diverse dranken, wijnen en kleine gerechten. (Speciale) wensen van gasten zijn besproken met zijn collega's en/of leidinggevende. Er is een commercieel aantrekkelijk aanbod gedaan op basis van de wensen en behoeften van gasten. De bestellingen zijn opgenomen en indien nodig verwerkt in het kassasysteem.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Raadpleegt bij bijzondere wensen van gasten en/of opdrachtgevers zijn collega's en/of leidinggevende en bespreekt de mogelijkheden, zodat de bestelling kan worden vastgesteld waarbij aan de (speciale) wensen kan worden voldaan.	<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: bereidingswijze K: dranken K: kassasystemen K: voedingsproducten K: wijnen V: mondeling communiceren: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal V: schriftelijke communiceren: Nederlands V: toepassen van verkooptechnieken
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting of advies over dranken, producten en gerechten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat hij een betrouwbare en deskundige indruk maakt en de gasten worden geholpen in het maken van een keuze.	
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 snacks en/of dranken te bestellen naar aanleiding van hun wensen en behoeften, zodat de gasten kiezen voor een commercieel aantrekkelijk product en de omzet van het bedrijf kan worden vergroot.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Inventariseert de wensen van de gast en bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en sluit in het advies voor de keuze van dranken, wijnen en/of kleine gerechten aan op de wensen van de gast.	

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten				
1.4 werkproces: Maakt dranken serveergereed				
Omschrijving	De Bartender maakt dranken serveergereed en neemt hierbij relevante wet- en regelgeving in acht. Hij selecteert hiervoor de benodigde kopjes en glazen en de benodigde dranken of ingrediënten. Hij schenkt, mixt en/of tapt dranken en bereidt cocktails. Hij werkt hierbij indien nodig samen met collega's en stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's af.			
Gewenst resultaat	Werkzaamheden zijn afgestemd. Dranken zijn serveergereed. Er is veilig en hygiënisch gewerkt.			
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden	
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 	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Past verschillende bereidingstechnieken snel en accuraat toe om diverse cocktails, longdrinks etc. te kunnen bereiden, waarbij hij vlot en accuraat de hoeveelheid van de diverse dranken te berekent.		
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 en 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			
1.5 werkproces: Bereidt snacks en kleine gerechten			
Omschrijving	De Bartender bereidt koude of warme snacks en, afhankelijk van de bedrijfsformule, eenvoudige gerechten op basis van convenience producten die hij garneert en decoreert. Hij stemt voor en tijdens de bereiding zijn werkzaamheden af met zijn collega's.		
Gewenst resultaat	Werkzaamheden zijn afgestemd. Koude of warme snacks en kleine gerechten zijn bereid. Er is volgens relevante procedures wettelijke richtlijnen gewerkt. Materialen en middelen zijn effectief en efficiënt gebruikt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Overlegt met collega's over de uit te voeren werkzaamheden met betrekking tot het bereiden van kleine gerechten en snacks, zodat de werkzaamheden van verschillende collega's op elkaar zijn afgestemd en iedereen weet wat hij moet doen.	<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: kwaliteitsnormen K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante veiligheidsvoorschriften K: relevante wettelijke richtlijnen K: voedingsproducten V: het toepassen van bereidingstechnieken V: het toepassen van decoreer- en dresseertechnieken V: het toepassen van snijtechnieken V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands V: rekenen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Bereidt kleine gerechten en snacks, gebruikt hierbij snel en accuraat verschillende snijtechnieken, bereidingstechnieken en decoreer- en dresseertechnieken, zodat de snacks en kleine gerechten er aantrekkelijk uit zien.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het bereiden van snacks en kleine gerechten, gebruikt deze op effectieve wijze en gaat bewust om met de materialen en middelen.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	Werkt ordelijk en systematisch bij de bereiding van koude en warme snacks en kleine gerechten en werkt daarbij in het tempo dat nodig is om de bestelling tijdig bij de gast te serveren en zodat de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het bereiden van kleine gerechten en snacks conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.	

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten			
1.6 werkproces: Serveert de bestelling en ruimt af			
Omschrijving	De Bartender serveert de bestelling aan de gast. Hij ruimt de tafel en/of de bar na het gebruik van de bestelling op en maakt deze indien mogelijk schoon.		
Gewenst resultaat	De bestelling is tijdig geserveerd aan de gast. Klachten zijn zoveel mogelijk voorkomen. Na gebruik van de bestelling is de tafel en/of de bar tijdig afgeruimd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is, zodat bestellingen tijdig geserveerd worden aan de gast en bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.	<ul style="list-style-type: none"> • * K= kennis van, V= vaardig in • 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 transporteerntechnieken • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Serveert de bestelling en ruimt de tafel af volgens relevante wet- en regelgeving en conform de bedrijfsformule.	

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten**1.7 werkproces: Creëert een passende sfeer**

Omschrijving	De Bartender creëert naar aanleiding van de bedrijfsformule van het bedrijf een passende sfeer in het bedrijf. Hij reageert en/of anticipeert alert op signalen van de gasten. Hij veraangenaamt het verblijf van gasten door de omstandigheden te optimaliseren op basis van de wensen en behoeften van de gasten en brengt gasten met elkaar in contact.		
Gewenst resultaat	Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die is afgestemd op de bedrijfsformule. Het verblijf van gasten wordt veraangenaamd en/of geoptimaliseerd en gasten zijn met elkaar in contact gebracht. Er zoveel mogelijk tegemoet gekomen aan de wensen en behoeften van gasten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelenEnthousiasme uitstralen	Optimaliseert de sfeer in het contact met gasten, stemt de benaderingswijze op de gast af, reageert adequaat op de gast, brengt gasten met elkaar in contact, straalt enthousiasme uit en weet de gasten hierin mee te trekken, zodat hij het verblijf van gasten veraangenaamt.	<ul style="list-style-type: none">* K= kennis van, V= vaardig inK: de bedrijfsformuleK: doelgroepenV: de sociale omgang met anderenV: het inleven in gevoelens van anderenV: 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 achterhalenAansluiten 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 Bartender bewaakt de sfeer in het bedrijf. Hij signaleert onregelmatigheden in het gedrag van gasten die sfeerbedreigend kunnen zijn en bespreekt dit met collega's en/ of de leidinggevende. Hij spreekt gasten aan op sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag volgens de bedrijfsvoorschriften en verwijdt indien nodig gasten uit het bedrijf.		
Gewenst resultaat	Er heerst een passende sfeer in het bedrijf. Onveilige situaties worden tijdig voorkomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Uitoefenen van gezag 	Spreekt gasten aan op sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag en verwijdt zo nodig gasten uit het horecabedrijf, toont daarbij overwicht en stelt zich zo veel mogelijk zelfverzekerd op, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen en de goede sfeer wordt behouden.	<ul style="list-style-type: none"> • * K= kennis van, V= vaardig in • K: bedrijfshulpverlening • K: de huisregels en het handhavingsbeleid van het bedrijf • 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 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 handhavingsbeleid, 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 Bartender rekent bestellingen met gasten af volgens de bedrijfsrichtlijnen. Hij maakt de rekening op, controleert deze en handelt deze af. Hij verwerkt de betalingen met verschillende betalingswijzen in de kassa. Hij neemt afscheid van de gasten volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf. Hij controleert bij het afscheid de tevredenheid van de gasten en onderneemt op basis van de signalen en opmerkingen met betrekking tot de tevredenheid van gasten, indien nodig, actie.		
Gewenst resultaat	Bestellingen zijn afgerekend met gasten. Er is actie ondernomen op basis van de opmerkingen van gasten. Er is afscheid genomen van de gasten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
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 Bartender

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

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Bartender

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

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

Omschrijving	De Bartender controleert de werking van de apparatuur op de werkplek zoals tapinstallaties en premixinstallaties. Hij onderhoudt de apparatuur op basis van het onderhoudsschema en voert eenvoudige reparaties uit volgens relevante bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften. Hij meldt storingen en mankementen bij de leidinggevende en/of bij de technische dienst van het bedrijf of neemt zelf contact op met de fabrikant of het onderhoudsbedrijf.		
Gewenst resultaat	Apparatuur is gecontroleerd op de werking en onderhouden. Eenvoudige reparaties zijn uitgevoerd volgens relevante bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften. Storingen en mankementen zijn doorgegeven aan de leidinggevende en/of de technische dienst. Er is contact opgenomen met de fabrikant of het onderhoudsbedrijf bij mankementen en/of storingen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	Meldt mankementen en/of storingen bij de leidinggevende of technische dienst en neemt afhankelijk van de bedrijfsformule zelf contact op met de technische dienst of fabrikant, zodat mankementen en/of storingen kunnen worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none">* K= kennis van, V= vaardig inK: onderhoudsschemaK: premixinstallatiesK: relevante bedrijfsvoorschriftenK: relevante veiligheidsvoorschriftenK: relevante wettelijke richtlijnenK: tapinstallatiesV: mondeling en schriftelijk communiceren: NederlandsV: rekenen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Kent de werking van diverse apparatuur en gebruikt deze kennis bij het controleren van apparatuur tijdens het gebruik en signaleert bijzonderheden, mankementen of slijtage, zodat mankementen kunnen worden voorkomen of worden opgelost.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	Houdt onderhoudsschema's aan als richtlijn bij het controleren van apparatuur en neemt bij het uitvoeren van eenvoudige reparaties tevens de bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen in acht, zodat het de apparatuur regelmatig wordt onderhouden en er veilig gewerkt wordt.	

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit			
2.3 werkproces: Voert afrondende werkzaamheden uit			
Omschrijving	De Bartender ruimt de werkruimte op en maakt deze schoon op basis van relevante wet- en regelgeving en een schoonmaakplan. Hij stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij reinigt en desinfecteert apparatuur, gereedschap en materiaal en ruimt deze op. Hij verzamelt afval in en voert dit af. Hij vult de controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in.		
Gewenst resultaat	De werkruimte, apparatuur, gereedschap en materialen zijn opgeruimd en schoongemaakt. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Afval is verzameld en afgevoerd. Controlelijsten zijn ingevuld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
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 in K: relevante veiligheidsvoorschriften K: relevante wettelijke richtlijnen K: schoonmaakmiddelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) 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 	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 veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgescreven 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 Bartender sluit bij het einde van de dienst of van de werkdag de (computer) kassa af. Hij telt, controleert en verantwoordt de ontvangsten en maakt de afrekenstaat op. Hij verklaart eventuele kasverschillen en bergt het geld op en/of stort het af op voorgeschreven wijze.		
Gewenst resultaat	De kassa is afgesloten. De afrekenstaat is opgemaakt. De omzet is berekend. Kasverschillen zijn verantwoord. Ontvangsten zijn verantwoord en opgeborgen en/of afgestort volgens voorgeschreven procedures.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
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 van zijn eigen kassa, gaat na waardoor deze veroorzaakt worden en trekt op basis van de beschikbare informatie conclusies, zodat verantwoord kan worden hoe deze zijn ontstaan.	
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 Bartender controleert met behulp van een checklist of alle noodzakelijke en afrondende werkzaamheden zijn verricht en of het bedrijf voor de volgende dag bedrijfsklaar is. Hij sluit daarna het bedrijf af en anticipeert op mogelijke onveilige omgevingsfactoren waarbij hij de bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften in acht neemt.		
Gewenst resultaat	Er is gecontroleerd of alle afrondende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Het bedrijf is veilig afgesloten. Er is gehandeld volgens bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
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 Bartender

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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							X
3.4	Pakt de bestelling uit en slaat deze op												X								X

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Bartender

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt			
3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt			
Omschrijving	De Bartender controleert de voorraad. Dit doet hij door regelmatig de opgeslagen dranken, producten en non-food artikelen op kwaliteit, houdbaarheid en aantallen te controleren en door het verloop van producten en artikelen te analyseren. Hij vult vervolgens op basis van tekorten en behoeften interne bestellijsten in en legt deze voor aan de leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Opgeslagen producten en artikelen zijn gecontroleerd op kwaliteit, houdbaarheid en aantal. Het verloop van producten en artikelen zijn geanalyseerd. Tekorten en behoeften aan grondstoffen, dranken, materialen en middelen zijn vastgelegd op een interne bestellijst en voorgelegd aan de leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Legt de bestellijsten met de te bestellen producten en artikelen voor aan de leidinggevende, zodat de bestelling geplaatst kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> * 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 behoeften aan grondstoffen kunnen worden vastgesteld.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Bestelt grondstoffen, dranken, materialen en middelen volgens de in het bedrijf gebruikelijke bestelprocedures.	

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

Omschrijving	De Bartender neemt geleverde dranken, producten en non-food artikelen in ontvangst en controleert deze aan de hand van relevante wet- en regelgeving. Hij rapporteert, afhankelijk van de formule van het bedrijf, eventuele afwijkingen aan de geleverde dranken, producten en non-food artikelen en geeft deze door aan de leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Geleverde producten, dranken en artikelen zijn in ontvangst genomen en gecontroleerd volgens relevante wet- en regelgeving. Afwijkingen zijn gerapporteerd en doorgegeven aan de leidinggevende. Derving is zoveel mogelijk voorkomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
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
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Gegevens controleren en aannames toetsenOplossingen voor problemen bedenken	Controleert de temperatuur, verpakking, kwaliteit en houdbaarheidsdatum van geleverde producten en controleert aan de hand van de bestellijst aantallen en/of het gewicht, constateert wanneer er afwijkingen in de bestelling zijn en communiceert dit naar de leidinggevende, zodat deze een oplossing kan aandragen.	
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 Bartender transporteert de goederen, pakt de geleverde goederen uit of om en slaat deze volgens het FIFO-systeem en relevante wet- en regelgeving op in de daarvoor bestemde ruimte. Hij archiveert de bestel- en leveringsbonnen.		
Gewenst resultaat	Goederen zijn getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens relevante wet- en regelgeving. Bestel- en leveringsbonnen zijn gearhiveerd. Er is geen tijd en energie verspild. Er is geen derving ontstaan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
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.	