



kenwerk

## Landelijke Kwalificaties MBO

# Medewerker bediening/café-bar

Crebonummer:	94140, 94150, 94160, 94151, 94153, 94161, 94163
Sector:	Horeca
Branche:	Cafés, Franse restaurants, Hotel-restaurants, Hotels, pensions, conferentieoorden, Italiaanse restaurants, Nederlandse restaurants
Cohort:	Cohort 2011 - 2012

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	3
<b>Deel A: Beeld van de beroepengroep</b>	4
<b>Deel B: De kwalificaties</b>	8
1 Inleiding	8
2 Algemene informatie	8
2.1 Colofon	8
2.2 Formele vereisten	9
2.3 Typering Beroepengroep	10
2.4 Loopbaanperspectief	11
2.5 Trends en innovaties	12
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	14
4 Beschrijving van de kwalificaties	16
4.1 Gastheer/-vrouw	17
4.2 Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw	19
4.3 Bartender	21
4.4 Leidinggevende bediening	23
4.5 Gastronoom/sommelier	25
5 Beschrijving van de kerntaken	27
5.1 Kerntaak 1: Serveert en bereidt dranken en gerechten	27
5.2 Kerntaak 2: Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit	30
5.3 Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt	31
5.4 Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit	32
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	35
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Serveert en bereidt dranken en gerechten	36
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit	39
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt	40
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit	41
<b>Deel C: Uitwerking van de kwalificaties</b>	44
1 Inleiding	44
2 Kwalificaties	44
2.1 Gastheer/-vrouw	45
2.2 Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw	65
2.3 Bartender	91
2.4 Leidinggevende bediening	112
2.5 Gastronoom/sommelier	151
3 Certificeerbare eenheden	188
<b>Deel D: Verantwoording</b>	189
1 Inleiding	189
2 Proces- en inhoudsinformatie	190
2.1 Betrokkenen	190
2.2 Verwantschap	191
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	192
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	193
2.5 Discussiepunten	198
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	200
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	202

## Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Medewerker bediening/café-bar. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

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

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

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

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

## Deel A: Beeld van de beroepengroep

### Waar werk je als Medewerker bediening/ café-bar?

Als Medewerker bediening/ café-bar kun je in de horecasector en contractcatering werken. Je kunt tijdens de opleiding kiezen uit meerdere uitstromen, namelijk Gastheer/-vrouw, Bartender, Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw, Leidinggevende bediening en Cateringbeheerder/ -manager.

Als Gastheer/-vrouw, Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw en Leidinggevende bediening werk je na je opleiding voornamelijk in horecabedrijven, zoals hotels, (weg)restaurants, eetcafés, cateringbedrijven en vergader-/congrescentra. Wanneer je kiest voor een baan als Bartender dan werk je voornamelijk in cafés, bars, discotheken, hotels en vergelijkbare bedrijven.

### Wat voor werk doe je als Medewerker bediening/ café-bar?

Als Medewerker bediening/ café-bar houd je je bezig met het verlenen van service aan gasten. Je luistert naar de wensen van een gast en neemt tegelijkertijd veel verschillende bestellingen op. Het kenmerkende van dit beroep is de dienstverlening: de gast vraagt en jij reageert hierop. Je speelt – binnen de mogelijkheden van het bedrijf waar je werkt - in op de verwachtingen en beleving van de gast.

Je draagt als Medewerker bediening/ café-bar zorg voor het bedrijfsklaar maken van het bedrijf. Daarnaast neem je bestellingen op, maak je bepaalde bestellingen zelf klaar en serveer je deze uit. Je voert als Medewerker bediening/ café-bar ook beheersmatige werkzaamheden uit, zoals het helpen bij ontvangst en opslag van geleverde goederen, het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden en het opmaken van de kassa.

Als Gastheer/-vrouw informeer en adviseer je gasten over gerechten. Indien er sprake is van cateringwerkzaamheden op locatie, voer je tevens full-service werkzaamheden uit. Als Gastheer/-vrouw voer je de werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende uit.



*De Gastheer/-vrouw aan het werk*

Als Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw informeer en adviseer je gasten bij hun menukeuze en bij het maken van combinaties van drank en spijs. Bij het serveren van de bestellingen verricht je, indien nodig, speciale serveerhandelingen en bereidingen aan tafel. Daarnaast help je nieuwe en/of lerende medewerkers bij het uitvoeren van hun werkzaamheden. Als Zelfstandig werkend Gastheer/-vrouw werk je zelfstandig en heb je relatief veel verantwoordelijkheid.



*De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw aan het werk*

Als Bartender bereid je diverse dranken en kleine gerechten en serveert deze. Als Bartender werk je zelfstandig en heb je relatief veel verantwoordelijkheid.



*De Bartender aan het werk*

Als Leidinggevende bediening werk je vooral in middelgrote bedrijven waar gerechten en dranken worden geserveerd. Je voert diverse leidinggevende taken uit en beheert de wijnvoorraad.



#### *De Leidinggevende bediening aan het werk*

Als Gastronoom/sommelier werk je vooral in luxere restaurantbedrijven of in kleinere specialistische horecabedrijven. Je geeft in beide gevallen adviezen aan gasten over wijn-spijscombinaties en ben je belast met de verzorging van wijnen. Wanneer je in grote restaurantbedrijven werkzaam bent, geef je daarnaast ook leiding aan de werkuitvoering. Beide soorten bedrijven zijn luxe restaurantbedrijven die over het algemeen in de sector van de gastronomische bedrijven opereren.

## **Waar ben je goed in als Medewerker bediening/ café-bar?**

Om jouw taak als Medewerker bediening/ café-bar goed te kunnen uitvoeren is het belangrijk dat je goed in een team kunt werken. Ook kun je werkprocessen en (je eigen) werkzaamheden goed plannen. Jij gaat voor het resultaat en je vindt het belangrijk om je werk goed te doen. Je bent servicegericht en houdt daarom rekening met de wensen van de gasten. Ook werk je nauwkeurig en hygiënisch. Je bent stressbestendig bereid om je extra in te zetten als het druk is. Je vindt het niet erg om op wisselende tijden te werken. Je vindt het belangrijk om steeds te werken aan het vergroten van je eigen vakbekwaamheid. Ook vind je het een uitdaging om je eigen vakkennis te vergroten, bestaande werkprocessen, het assortiment en de bereidingswijzen van dranken en gerechten te verbeteren of te vernieuwen.

Naast het beschikken over bovenstaande eigenschappen ben je als Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw, Bartender, Leidinggevende bediening en Gastronoom/sommelier iemand die kan creëren en ontwikkelen, die altijd het overzicht heeft, die kan delegeren, controleren en corrigeren. Jij kunt nieuwe en/of lerende medewerkers begeleiden, aansturen en hen uitleggen wat er van hen wordt verwacht.

Ook is organiseren een eigenschap die noodzakelijk is voor jouw werk als Leidinggevende bediening en Gastronoom/sommelier. Daarnaast is commercieel inzicht belangrijk, je wilt namelijk bijdragen aan een goede omzet van het bedrijf.

Tevens speel je als Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw, Bartender, Leidinggevende bediening en Gastronoom/sommelier een belangrijke rol in het creëren en bewaken van de sfeer in het bedrijf.

Om als Medewerker bediening/ café-bar te werken is het gewenst binding te hebben met de branche waarin je gaat werken.

Tot slot: een kenmerk van de taken van de Medewerker bediening/ café-bar is dat er verschillende taken zijn én dat die ook vaak tegelijkertijd worden uitgevoerd. Het is belangrijk dat je de taken en werkzaamheden zelfstandig en in teamverband kunt uitvoeren.

### **HTVF- kwalificatiedossiers**

De kwalificaties Gastheer/-vrouw, Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw, Bartender, Leidinggevende bediening en Gastronoom/sommelier maken deel uit van de Kenwerk-kwalificatiedossiers (*schema november 2010*).

Arbeidsmarkt Gekwalificeerd assistent Niveau 1 (90440)										
Assistent bakker Niveau 1 (90640)		Horeca- assistent Niveau 1 (90660)								
NIVEAU 1										
Brood en Banket	Niveau 2 (94220) <ul style="list-style-type: none"><li>• Brood- en banketbakker (94221)</li><li>• Banketbakker (94222)</li></ul>	Medewerker bediening / café-bar Niveau 2 (94140) <ul style="list-style-type: none"><li>• Gastheer/-vrouw (94140)</li></ul>	Kok Niveau 2 (90760) <ul style="list-style-type: none"><li>• Kok (90760)</li></ul>	Fastservice Niveau 2 (94190) <ul style="list-style-type: none"><li>• Medewerker fastservice (94190)</li></ul>			Sport- en bewegingsbegeleider Niveau 2 (95300) <ul style="list-style-type: none"><li>• Sport- en bewegingsbegeleider (95300)</li></ul>	Leisure & hospitality Niveau 2 (94110) <ul style="list-style-type: none"><li>• Leisure &amp; hospitality assistant (94110)</li></ul>	Watersport-industrie Niveau 2 (94960) <ul style="list-style-type: none"><li>• Medewerker watersportindustrie (94960)</li></ul>	Facilitaire dienstverlener Niveau 2 (94170) <ul style="list-style-type: none"><li>• Facilitair medewerker (94170)</li></ul>
	Niveau 3 (94230) <ul style="list-style-type: none"><li>• Allround broodbakker (94231)</li><li>• Allround banketbakker (94232)</li><li>• Allround brood- en banketbakker (94233)</li></ul>	Niveau 3 (94150) <ul style="list-style-type: none"><li>• Bartender (94151)</li><li>• Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw (94153)</li></ul>	Niveau 3 (94200) <ul style="list-style-type: none"><li>• Te Medewerker fastservice (94200)</li></ul>	Niveau 3 (95420) <ul style="list-style-type: none"><li>• Zelfstandig werkend kok (95420)</li></ul>	Niveau 3 (90620) <ul style="list-style-type: none"><li>• Informele medewerker (90621)</li><li>• Receptionist (90622)</li></ul>	Sport en bewegen Niveau 3 (95280) <ul style="list-style-type: none"><li>• Sport- en bewegingsleider (95280)</li></ul>		Niveau 3 (94120) <ul style="list-style-type: none"><li>• Leisure &amp; hospitality host (94120)</li></ul>	Niveau 3 (94970) <ul style="list-style-type: none"><li>• Allround medewerker watersportindustrie (94970)</li></ul>	Reizen Niveau 3 (94090) <ul style="list-style-type: none"><li>• Verkoop reizigers (94090)</li></ul>
NIVEAU 3										
Niveau 4 (94240) <ul style="list-style-type: none"><li>• Patisserie (94241)</li><li>• Leidinggevende ambachtelijke bakkerij (94242)</li></ul>	Ondernemer horeca/bakkerij Niveau 4 (90300) <ul style="list-style-type: none"><li>• Manager/ondernemer café/bar (90301)</li><li>• Manager/ondernemer fastservice (90302)</li><li>• Manager/ondernemer horeca (90303)</li><li>• Ondernemer bakkerij (90304)</li></ul>	Niveau 4 (94160) <ul style="list-style-type: none"><li>• Leidinggevende bediening (94161)</li><li>• Gastronomie/sommelier (94163)</li></ul>	Niveau 4 (95100) <ul style="list-style-type: none"><li>• Gespecialiseerd kok (95101)</li><li>• Leidinggevende keukens (95102)</li></ul>	Niveau 4 (95430) <ul style="list-style-type: none"><li>• Catering-beheerder/manager (95431)</li><li>• Manager/bedrijfsleider fastservice (95432)</li></ul>	Niveau 4 (94070) <ul style="list-style-type: none"><li>• Hoofd informele (94071)</li><li>• Frontoffice-manager (94072)</li></ul>	Niveau 4 (95290) <ul style="list-style-type: none"><li>• Sport- en bewegingscoördinator/ Bewegingsagoog (95291)</li><li>• Sport- en bewegingscoördinator/BOS-medewerker (95292)</li><li>• Sport- en Operationeel sport- en bewegingsmanager (95293)</li><li>• Sport- en bewegingscoördinator/Trainer/coach (95294)</li></ul>		Niveau 4 (94130) <ul style="list-style-type: none"><li>• Leisure &amp; hospitality executive (94130)</li></ul>	Niveau 4 (94980) <ul style="list-style-type: none"><li>• Meewerkend voorman watersportindustrie (94980)</li></ul>	Niveau 4 (94100) <ul style="list-style-type: none"><li>• Manager verkoop reizen (94100)</li></ul>
	NIVEAU 4									



## Deel B: De kwalificaties

### 1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Medewerker bediening/café-bar. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Gastheer/-vrouw*
- *Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw*
- *Bartender*
- *Leidinggevende bediening*
- *Gastronoom/sommelier*

### 2. Algemene informatie

#### 2.1 Colofon

Onder regie van	Kenwerk
Ontwikkeld door	Kenwerk, team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling, in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Bestuur Kenwerk op advies van de paritaire commissie Horeca, Instellingskeuken en Catering (HIC) Op: 15-12-2010 Te: Zoetermeer



## 2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	<p>Gastheer/-vrouw - 2  Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw - 3  Bartender - 3  Leidinggevende bediening - 4  Gastronoom/sommelier - 4</p>
In- en doorstroomrechten	<p>Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003)</li> <li>• WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)</li> <li>• WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)</li> </ul>
Certificeerbare eenheden	<p>Nee</p> <p>Wanneer een beroepsbeoefenaar als zelfstandig ondernemer wil starten moet hij/zij zich bekwamen in het ondernemerschap. Dit kan via een kwalificatie die (mede) gericht is op ondernemerschap. Het kan ook via aanvullende scholing, bijvoorbeeld door het behalen van de certificeerbare eenheid Ondernemerschap. Deze is opgenomen in het kwalificatiedossier Ondernemer detailhandel. Meer informatie is te vinden op de website <a href="http://www.kwalificatiesmbo.nl">www.kwalificatiesmbo.nl</a>.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja
Nederlands en rekenen	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3.</li> <li>• het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties op niveau 4.</li> </ul>
Bron- en referentiedocumenten	<p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier voor het studiejaar 2011-2012 is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo, studiejaar 2011-2012' verbonden. De kwalificatie-eisen die in dat document worden beschreven vormen samen met de kwalificatie-eisen in dit kwalificatiedossier de inhoudelijke vereisten voor het onderwijs en voor de verwerving van het diploma, die uit de wet voortvloeien. Het document is te vinden op <a href="http://www.kwalificatiesmbo.nl">www.kwalificatiesmbo.nl</a>.</p> <p>In dit kwalificatiedossier is gebruikgemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op <a href="http://www.coördinatiepunt.nl">www.coördinatiepunt.nl</a>.</p> <p>De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BCP (zelfstandig werkend) gastheer/ -vrouw (01-09-2009)</li> <li>• BCP Chef de Rang (gastronoom/sommelier) 2009 (24-09-2009)</li> <li>• BCP Chef-bediening (24-09-2009)</li> <li>• BCP Bartender (28-09-2006)</li> </ul>

## 2.3 Typering beroepengroep

De Medewerker bediening/ café-bar verkoopt gastvrijheid in de horecasector en contractcatering. Hij is gericht op het verlenen van service en dienstbetoon. Het omgaan met gasten staat hierbij centraal. Er moet rekening worden gehouden met een grote variatie van bestelmogelijkheden, maar ook met de onvoorspelbaarheid van de behoeften en wensen van de gast. Het kenmerkende van het beroep is de dienstverlening. De Medewerker bediening/ café-bar speelt in op de verwachtingen en beleving van de gast binnen de mogelijkheden van de bedrijfsformule.

De Medewerker bediening/ café-bar draagt zorg voor het voorbereiden en bedrijfsklaar maken van het bedrijf. Daarnaast voert hij werkzaamheden uit die te maken hebben met het verkopen van gastvrijheid. Hij voert beheersmatige werkzaamheden uit, zoals het helpen bij ontvangst en opslag van geleverde goederen, het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden en het afsluiten van de kassa.

Bij alle werkzaamheden die de Medewerker bediening/café-bar verricht neemt hij de behoeften en wensen van de gasten als uitgangspunt. Daarvoor dient de Medewerker bediening/café-bar te beschikken over communicatieve- en sociale vaardigheden. Tevens heeft de Medewerker bediening/café-bar een commerciële instelling en ziet kansen om bijverkoop te realiseren.

De context van de diverse uitstromen verschillen ten opzichte van elkaar. Daarnaast zijn er verschillen te benoemen in de producten en diensten die zij leveren en de mate van zelfstandigheid en complexiteit.

De Gastheer/-vrouw, Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw, Leidinggevende bediening en Gastronom/sommelier werken over het algemeen in middelgrote restaurantbedrijven. Zij informeren en adviseren gasten over gerechten en verkopen deze. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw, Leidinggevende bediening en Gastronom/sommelier adviseren tevens in de keuze van drank en spijs en de combinatie daarvan. Indien er sprake is van cateringwerkzaamheden op locatie, voeren de Gastheer/-vrouw en de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw tevens full-service werkzaamheden uit. Bij het serveren van de bestellingen verrichten de Gastheer/-vrouw, Zelfstandig werkend Gastheer/-vrouw, de Leidinggevende bediening en de Gastronom/sommelier, indien nodig, speciale serveerhandelingen aan tafel. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw en Gastronom/sommelier voeren tevens diverse bereidingen van gerechten aan tafel uit. De Leidinggevende bediening en Gastronom/sommelier beheren naast de bovenstaande taken de wijnvoorraad.

De Gastheer/-vrouw voert zijn werkzaamheden in opdracht van de Leidinggevende uit, de Zelfstandig werkend Gastheer/-vrouw en de Gastronom/sommelier werken zelfstandig en hebben relatief veel verantwoordelijkheden. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw en de Gastronom/sommelier voeren naast de operationele taken ook enkele beheersmatige taken uit, ter ondersteuning van de leidinggevende, met betrekking tot de praktische begeleiding van (lerende) medewerkers. De Gastronom/sommelier beschikt daarnaast over specialistische kennis van dranken, wijnen, spijzen, smaakcombinaties/-profielen en keukentechnieken. Ook levert de Gastronom/sommelier een bijdrage aan de ontwikkeling en/of aanpassing van het gastvrijheidconcept en bewaakt de naleving ervan. De Leidinggevende bediening voert naast operationele taken ook leidinggevende en beheerstaken uit.

De Bartender richt zich met name op het verkopen van gastvrijheid en entertainment in cafés, bars, discotheken, hotels en vergelijkbare bedrijven. Hij bereidt en verzorgt diverse dranken en kleine gerechten. Hij werkt zelfstandig en heeft relatief veel verantwoordelijkheid.

## 2.4 Loopbaanperspectief

De Gastheer/-vrouw kan op basis van ervaring en scholing zich ontwikkelen tot Zelfstandig werkend Gastheer/-vrouw of Bartender. Tevens kan de Gastheer/-vrouw op de arbeidsmarkt horizontaal doorstromen als Medewerker Fastservice en andersom.

De Bartender en Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw kunnen op de arbeidsmarkt horizontaal doorstromen naar het beroep van Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw en Bartender. Tevens kunnen zij door middel van scholing en ervaring op vaktechnisch gebied verticaal doorstromen naar het beroep Gastronom/sommelier. Daarnaast kunnen de Bartender en de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw verticaal doorstromen door middel van scholing en ervaring met betrekking tot het uitvoeren van leidinggevende en beheersmatige taken naar het beroep Leidinggevende of ondernemer en/of manager van een horecabedrijf.

De Gastronom/sommelier kan horizontaal doorstromen naar het beroep van Leidinggevende bediening en zich ontwikkelen tot Manager/ondernemer horeca. Tevens kan de Gastronom/sommelier aan de slag in de wijninkoop of in een Slijterij. Daarnaast kan de Gastronom/sommelier verticaal doorstromen naar verwante hbo opleidingen, zoals een opleiding tot Vinoloog, Instructeur Consumptieve Technieken, International Hospitality Management of het Hoger Hotelonderwijs.

De Leidinggevende bediening kan zich door middel van scholing en ervaring op vaktechnisch gebied horizontaal doorstromen naar het beroep van de Gastronom/sommelier of zich ontwikkelen tot Ondernemer van een horeca- of cateringbedrijf. Binnen het onderwijs kunnen de Leidinggevende bediening en de Gastronom/sommelier horizontaal doorstromen naar de opleiding Manager/ondernemer horeca of verticaal naar een hbo-opleiding, zoals het Hoger hotelonderwijs, Instructeur Consumptieve Techniek of International Hospitality Management.

## 2.5 Trends en innovaties

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

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Bedrijfschap Horeca &amp; Catering verwacht een verdere daling van de werkgelegenheid in de horeca. Toch komen met name de restaurant- en fatservicesector in de praktijk moeilijk aan goed personeel. Om kwaliteit en service binnen de horeca te kunnen waarborgen is het van belang dat de branche over goed geschoolde medewerkers beschikt en deze weet te behouden. Blijven investeren in het imago van de horeca blijft dus belangrijk (Bedrijfschap Horeca en Catering , 2010).</p> <p>De arbeidsmarktperspectieven voor de kwalificaties (Zelfstandig werkend) Gastheer/-vrouw zijn goed; voor Bartender voldoende. Van Leidinggevende bediening en Gastronomie/sommelier zijn geen gegevens beschikbaar (Kenwerk, 2010).</p> <p>De vooruitzichten op leerplaatsen voor de kwalificaties (zelfstandig werkend) Gastheer/ - vrouw en Bartender worden als goed beoordeeld. Voor Leidinggevende bediening zijn de vooruitzichten gevarieerd. Van gering in de regio noordwest tot goed in de regio's noord, middenwest en zuidwest (Kenwerk, 2010).</p> <p>Meer informatie over opleidingen en de aansluiting tussen beroepsonderwijs en de arbeidsmarkt is te vinden in de publicatie 'Rapportage arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie' die Kenwerk jaarlijks oplevert. De publicatie voor 2010-2011 is vanaf november 2010 te downloaden via <a href="http://www.kenwerk.nl">www.kenwerk.nl</a>. Eerdere publicaties zijn hier ook beschikbaar.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De restaurantbedrijven hebben te maken met gevolgen van nationale wetgeving, maar ook met gevolgen van wetgeving op Europees niveau. Op nationaal niveau wordt gedacht aan de gewijzigde ARBO-wet, het beleid ten aanzien van de sociale zekerheid, de regelgeving met betrekking tot ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid. Op Europees niveau wordt gedacht aan wetgeving op het gebied van de voedselveiligheid en hygiëne (HACCP-richtlijnen). Verder kan op nationaal niveau worden gedacht aan het beleid met betrekking tot roken in horecabedrijven, de wetgeving met betrekking tot drankgebruik in de horeca en de richtlijnen voor sociale hygiëne in horecabedrijven. De genoemde wet- en regelgevingen hebben gevolgen voor de manier van uitvoeren van werkzaamheden in de bediening. Met het oog daarop dient de Medewerker bediening/ café-bar zich vertrouwd te maken met bedoelde voorschriften en richtlijnen en zich blijvend te oriënteren op toekomstige ontwikkelingen op nationaal niveau, maar ook op het niveau van Europa.</p> <p>De toename van de invloed van de EU regelgeving, van de decentralisatie van de Nederlandse regelgeving en van het beleid ten aanzien van de sociale zekerheid en sociale hygiëne hebben grote invloed op de bedrijfsvoering in de horeca, maar ook op de werkkuitvoering van de horecawerknemers. Zo wordt de verantwoordelijkheid van werkgevers én werknemers bij het terugdringen van het ziekteverzuim groter. Voor de onderneming betekent dit aanpassing van de organisatie en consciëntieus omgaan met de arbeidsomstandigheden in het bedrijf. Voor de werknemers worden de veranderingen op het gebied van sociale zekerheden steeds meer voelbaar. Men moet hierbij een onderscheid maken tussen oudere werknemers die de veranderingen zien als verslechtering van hun arbeidsvoorwaarden en jongere werknemers, die zich minder zorgen maken over veranderingen in de sociale zekerheid.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening die van invloed zijn op het beroep van Medewerker bediening/ café-bar hebben betrekking op de toename van specifieke doelgroepen met specifieke wensen die voortkomen uit de toename van het</p>

multiculturele karakter van de samenleving. De horecaconsument is de laatste jaren steeds kritischer en mondiger geworden en stelt hogere eisen aan de service en de kwaliteit van producten en diensten. Zo is er een toename van de vraag naar tijdbesparende producten en diensten geconstateerd. Ook is de kennis over de diverse dranken en gerechten en de combinaties hiervan toegankelijker geworden. Dit vereist van de Gastronoom/sommelier dat deze zijn kennisniveau meer dan voorheen up to date houdt, om de gast van passende adviezen te kunnen voorzien.

Er is een toename van agressie in de horeca geconstateerd waardoor er een groeiend gevoel van onveiligheid bij gasten is ontstaan. De medewerker bediening/ café-bar zal daarom meer dan voorheen rekening moeten houden met de toegenomen specifieke wensen van gasten en de hoge eisen die de moderne horecaconsument aan veiligheid en kwaliteit van producten en diensten stelt. Meer dan ooit zal de Medewerker bediening/ café-bar gespitst zijn op sociale hygiëne en veiligheid en op het leveren van maatwerk.

Tot slot is er een toename geconstateerd in het gebruik van geautomatiseerde registratiesystemen, kassasystemen en andere moderne communicatiemiddelen. De Medewerker bediening/ café-bar zal om deze reden zich moeten trainen op het gebruik van deze apparatuur.

De Medewerker bediening /café-bar zal, om aan het bovenstaande te voldoen, flexibel, creatief en oplossingsgericht moeten zijn. Het is raadzaam dat je je als Medewerker bediening/ café-bar verder ontwikkelt, waardoor hij adequaat en optimaal kan inspelen op de gevolgen van de geschetste ontwikkelingen.

### 3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

#### Legenda:

K1: Gastheer/-vrouw

K2: Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

K3: Bartender

K4: Leidinggevende bediening

K5: Gastronom/sommelier

Kerntaak	Werkproces	Kwalificatie				
		K1	K2	K3	K4	K5
<b>Kerntaak 1: Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>						
	1.1 Neemt reserveringen aan	x	x		x	x
	1.2 Ontvangt gasten	x	x	x	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	x
	1.5 Bereidt snacks en kleine gerechten			x		
	1.6 Serveert de bestelling en ruimt af	x	x	x	x	x
	1.7 Creëert een passende sfeer	x	x	x	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	x
	1.10 Doet voorstellen voor de samenstelling van de menu-, drank- en wijnkaart					x
<b>Kerntaak 2: Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit</b>						
	2.1 Voert voorbereidende werkzaamheden uit	x	x	x	x	x
	2.2 Voert afrondende en onderhoudswerkzaamheden uit	x	x	x	x	x
	2.3 Sluit de kassa af	x	x	x	x	x
	2.4 Sluit het bedrijf af			x	x	
<b>Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt</b>						
	3.1 Controleert de voorraad en bestelt	x	x	x	x	x
	3.2 Vraagt offertes op en selecteert leveranciers				x	x
	3.3 Ontvangt en controleert de bestelling	x	x	x	x	x
	3.4 Pakt de bestelling uit en slaat deze op	x	x	x	x	x

		Kwalificatie				
Kerntaak	Werkproces	K1	K2	K3	K4	K5
Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit						
	4.1	Maakt een afdelingsplan				x
	4.2	Leverd een bijdrage aan de ontwikkeling van het gastvrijheidsconcept en bewaakt deze				x
	4.3	Maakt een personeelsplanning				x
	4.4	Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen				x
	4.5	Bewaakt budgetten				x
	4.6	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers		x		x
	4.7	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken		x		x
	4.8	Plant en verdeelt de werkzaamheden				x
	4.9	Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan		x		x
	4.10	Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team				x
	4.11	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer				x
	4.12	Voert werkoverleg				x
	4.13	Rapporteert aan de ondernemer				x
	4.14	Signaleert en beoordeelt trends en ontwikkelingen				x

## 4. Beschrijving van de kwalificaties

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

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Gastheer/-vrouw*
- *Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw*
- *Bartender*
- *Leidinggevende bediening*
- *Gastronoom/sommelier*



## 4.1 Gastheer/-vrouw

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Gastheer/-vrouw werkt in bedrijven waar gerechten en dranken worden geserveerd.
Typerende beroepshouding	<p>Typerend voor de beroepsuitoefening van de Gastheer/-vrouw is dat hij bij alle werkzaamheden die hij verricht, de behoeften en wensen van de gasten tot uitgangspunt neemt. Hij zorgt er steeds voor dat de behoeften en wensen van gasten binnen de mogelijkheden van het pakket van diensten van de formule van het bedrijf worden gerealiseerd.</p> <p>Kenmerkend voor de beroepshouding van de Gastheer/-vrouw is het hebben van een commerciële instelling. Hij is zich immers bewust van de relatie tussen kosten en baten.</p> <p>Een ander aspect van het typerende van de beroepshouding van de Gastheer/-vrouw is het beschikken over een sociaalcommunicatief vermogen. Hij anticipeert en reageert attent en voorkomend op signalen van gasten. Ook beschikt hij over een goed ontwikkeld empathisch vermogen: hij kan zich goed verplaatsen en inleven in de situatie van anderen.</p> <p>Kenmerkend voor de beroepshouding van de Gastheer/-vrouw is het beschikken over doorzettingsvermogen. Hij heeft de aantoonbare bereidheid om zich extra in te zetten en om zich extra krachtsinspanning te getroosten bij werkdruk als gevolg van pieken in het werkaanbod.</p> <p>Een ander kenmerk van de beroepshouding van de Gastheer/-vrouw is dat hij vanuit het gastvrijheidsconcept en sociaalhygiënisch beleid de sfeer creëert en bewaakt. Hij signaleert op basis hiervan eventueel normafwijkend gedrag.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Gastheer/-vrouw vervult een uitvoerende rol. Hij voert de werkzaamheden onder begeleiding uit. Hij is echter zelf verantwoordelijk voor zijn eigen werk. Hij legt wel verantwoording af bij de leidinggevende, die de eindverantwoordelijkheid draagt voor de processen en de resultaten van het horecabedrijf.</p> <p>Daarnaast heeft de Gastheer/-vrouw een controlerende rol op basis van het gastvrijheidsconcept en het sociaalhygiënisch beleid. Hij creëert en stimuleert een aangename en passende sfeer, controleert of gasten normafwijkend gedrag vertonen ten opzichte van het gastvrijheidsconcept, het sociaalhygiënisch beleid en de huisregels en benadert de gasten op basis hiervan.</p>
Complexiteit	<p>De Gastheer/-vrouw werkt over het algemeen volgens standaardwerkwijze, maar moet hierbij wel rekening houden met de wensen en verwachtingen van gasten. Deze wensen en verwachtingen zijn echter onvoorspelbaar en divers. Daarnaast is er een grote variatie aan bestelmogelijkheden en de problemen die zich kunnen voordoen in de interactie tussen de Gastheer/-vrouw, de keuken, de gast en/of tussen gasten onderling zijn ook divers, onvoorspelbaar en specifiek.</p> <p>Bovendien stelt het voeren van verkoopgesprekken eisen aan de Gastheer/-vrouw. Daar komt bij dat de Gastheer/-vrouw tijdens de uitvoering van deze taak met (onverwachte) momenten van topdrukke te maken kan hebben.</p> <p>De Gastheer/-vrouw beschikt over algemene basiskennis en basisvaardigheden voor uitoefening van het beroep.</p> <p>Om succesvol te kunnen zijn in de gesprekken met gasten en collega's, het lezen van instructies en procedures en het noteren van gegevens is een taalniveau voor</p>

	<p>Nederlands lager dan generiek niveau voldoende. Het beroepsspecifieke taalniveau is weergegeven in paragraaf 2.4 in deel D.</p> <p>De Gastheer/-vrouw heeft in zijn werk ook te maken met internationale gasten, die hij in het Engels te woord staat. Hij is in staat om een eenvoudig adviesgesprek te voeren in het Engels. Het niveau voor Engels dat de Gastheer/-vrouw moet beheersen is weergegeven in paragraaf 2.4 van deel D. De Gastheer/-vrouw heeft in zijn werk ook te maken met internationale gasten, die hij in het een tweede moderne vreemde taal te woord staat. Hij is in staat om met behulp van eenvoudige woorden en basiszinnen een kort gesprek over eenvoudige alledaagse zaken in een tweede moderne vreemde taal te voeren. Het niveau voor de tweede moderne vreemde taal dat de Gastheer/-vrouw moet beheersen is weergegeven in paragraaf 2.4 van deel D.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja, Verklaring Sociale Hygiëne (Bron: Regeling bewijsstukken sociale hygiëne Drank- en Horecawet, behorende bij de Drank & Horecawet, van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, in werking getreden met ingang van 1 januari 1996)
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen 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 beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels en MVT naar keuze.</p>

## 4.2 Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw voert zijn werkzaamheden uit in bedrijven waar gerechten worden geserveerd.
Typerende beroepshouding	<p>Typierend 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.</p> <p>Typierend 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>Ook heeft de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw een controlerende en stimulerende rol op basis van het gastvrijheidsconcept en sociaalhygiënisch beleid. Hij creëert en stimuleert een aangename en passende sfeer, controleert of gasten normafwijkend gedrag vertonen ten opzichte van het gastvrijheidsconcept, het sociaalhygiënisch beleid en de huisregels en benadert de gasten op basis hiervan.</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

	<p>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> <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> <p>De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw heeft in zijn werk ook te maken met internationale gasten, die hij in het Engels te woord staat. Hij is in staat om een adviesgesprek te voeren in het Engels. Het niveau voor Engels dat de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw moet beheersen is weergegeven in paragraaf 2.4 in deel D.</p> <p>De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw heeft in zijn werk ook te maken met internationale gasten, die hij in het een tweede moderne vreemde taal te woord staat. Hij is in staat om met behulp van eenvoudige woorden en basiszinnen een kort gesprek over eenvoudige alledaagse zaken in een tweede moderne vreemde taal te voeren. Het niveau voor de tweede moderne vreemde taal dat de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw moet beheersen is weergegeven in paragraaf 2.4 van deel D.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja, Verklaring Sociale Hygiëne (Bron: Regeling bewijsstukken sociale hygiëne Drank- en Horecawet, behorende bij de Drank & Horecawet, van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, in werking getreden met ingang van 1 januari 1996)
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen 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 beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels en MVT naar keuze.</p>

## 4.3 Bartender

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	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.</p> <p>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 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 er 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> <p>De Bartender creëert en stimuleert een aangename en passende sfeer, controleert of gasten normafwijkend gedrag vertonen ten opzichte van het gastvrijheidsconcept, het sociaalhygiënisch beleid en de huisregels en benadert de gasten op basis hiervan.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Bartender vervult een controlerende rol en een uitvoerende rol. Ook heeft de Bartender een controlerende en stimulerende rol op basis van het gastvrijheidsconcept en sociaalhygiënisch beleid. Hij creëert en stimuleert een aangename en passende sfeer en controleert of gasten normafwijkend gedrag vertonen ten opzichte van het gastvrijheidsconcept en de huisregels. Bij overtreding spreekt hij gasten hierop aan.</p> <p>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.</p>
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 gastvrijheidsconcept invult, de sfeer in de bar bepaald, 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.</p>

	<p>De Bartender beschikt over specialistische kennis en vaardigheden voor uitoefening van het beroep.</p> <p>De Bartender heeft in zijn werk ook te maken met internationale gasten, die hij in het Engels te woord staat. Hij is in staat om een adviesgesprek te voeren in het Engels. Het niveau voor Engels dat de Bartender moet beheersen is weergegeven in paragraaf 2.4 van deel D. De Bartender heeft in zijn werk ook te maken met internationale gasten, die hij in het een tweede moderne vreemde taal te woord staat. Hij is in staat om eenvoudige gesprekken over alledaagse zaken in een tweede moderne vreemde taal te voeren. Het niveau voor de tweede moderne vreemde taal dat de Bartender moet beheersen is weergegeven in paragraaf 2.4 van deel D.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja, Verklaring Sociale Hygiëne (Bron: Regeling bewijsstukken sociale hygiëne Drank- en Horecawet, behorende bij de Drank & Horecawet, van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, in werking getreden met ingang van 1 januari 1996)
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen 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 beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels en MVT naar keuze.</p>

## 4.4 Leidinggevende bediening

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Leidinggevende bediening werkt vooral in middelgrote bedrijven waar gerechten en dranken worden geserveerd.
Typerende beroepshouding	<p>Typierend voor de beroepshouding van de Leidinggevende bediening is dat hij bij alle werkzaamheden die hij verricht de behoeften en wensen van de gast als uitgangspunt neemt. Hij zorgt ervoor dat de medewerkers de behoeften en wensen van gasten, binnen de mogelijkheden van de bedrijfsformule, kunnen realiseren.</p> <p>Kenmerkend voor de beroepshouding van de Medewerker bediening/café-bar is ook dat hij is ingesteld op het bereiken van commerciële effectiviteit. Daartoe richt hij alle activiteiten op de gast en zijn belangen, stemt hij de producten en diensten af op relevante ontwikkelingen in de markt, koopt hij goederen en diensten op verantwoorde wijze in.</p> <p>Kenmerkend voor de beroepshouding van de Leidinggevende bediening is tevens dat hij is ingesteld op interpersoonlijke effectiviteit. Hij staat open voor gevoelens, houding en motivatie van anderen en laat dit in zijn handelen tot uiting komen. Naast het bovenstaande is het tevens van belang dat de Leidinggevende bediening beschikt over coachings- en aansturende vaardigheden en kan luisteren, om de (lerende) medewerkers op de werkvloer optimaal en persoonsgericht te kunnen begeleiden.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De vervult een leidinggevende, een coördinerende, een opleidende, een informerende, een bewakende, een adviserende en een faciliterende rol. Ook heeft de Leidinggevende bediening een controlerende en stimulerende rol op basis van het gastvrijheidsconcept en sociaalhygiënisch beleid. Hij creëert en stimuleert een aangename en passende sfeer en controleert of gasten normafwijkend gedrag vertonen ten opzichte van het gastvrijheidsconcept, het sociaalhygiënisch beleid en de huisregels. Bij overtreding spreekt hij gasten hierop aan.</p> <p>De Leidinggevende bediening is als eindverantwoordelijke voor de werkzaamheden in de afdeling, de vestiging, het team of het onderdeel van het bedrijf zelf verantwoordelijk voor de verrichte werkzaamheden, de resultaten ervan en de kwaliteit van beide. Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden vervult de leidinggevende een voorbeeldfunctie naar de medewerkers toe. Hij legt over de uitvoering van zijn werkzaamheden verantwoording af bij de manager of de directeur/eigenaar.</p> <p>De Leidinggevende bediening werkt vaak ook mee bij de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden die bedoeld zijn om het concept van Gastheer/-vrouwschap te realiseren en dus voor het verlenen van gastvrijheid.</p>
Complexiteit	<p>De Leidinggevende bediening past zowel routinematige als meer specifieke procedures toe. Omdat hij te maken kan krijgen met afwijkingen van de gangbare procedures moet hij snel, alert en oplossingsgericht te werk kunnen gaan.</p> <p>Hij geeft proactief terugkoppeling aan zijn leidinggevende indien hij verbeterkansen ziet.</p> <p>De Leidinggevende Bediening moet rekening houden met het belang van de organisatie bij het realiseren van de klantwens. Hierbij is hij ook afhankelijk van het aanbod van leveranciers waarmee de organisatie werkt en de beschikbaarheid daarvan.</p>

	<p>De Leidinggevende bediening moet onder tijdsdruk voortdurend prioriteiten stellen voor de inzet van het team en zichzelf. Dit als gevolg van de vrijwel continue aanwezigheid van klanten, de daarbij behorende gesprekken en de administratieve en financiële afhandeling van transacties. Hij vindt daarbij de balans in de tijdsverdeling tussen gastvrijheidstaken, leidinggevende taken en ontwikkelingsgerichte taken.</p> <p>De Leidinggevende Bediening moet adequaat en flexibel in kunnen spelen op steeds wisselende praktijksituaties binnen het team en met wisselende gastenwensen en gastentypen.</p> <p>De Leidinggevende bediening beschikt over specialistische kennis en vaardigheden en theoretische kennis van het werkveld. Daarnaast beschikt hij over specialistische kennis en vaardigheden voor bedrijfsvoering.</p> <p>De Leidinggevende bediening heeft in zijn werk ook te maken met internationale gasten, die hij in het Engels te woord staat. Hij is in staat om een adviesgesprek te voeren in het Engels. Het niveau voor Engels dat de Leidinggevende bediening moet beheersen is weergegeven in paragraaf 2.4 van deel D. De Leidinggevende bediening heeft in zijn werk ook te maken met internationale gasten, die hij in het een tweede moderne vreemde taal te woord staat. Hij is in staat om met eenvoudige (advies)gesprekken over alledaagse zaken in een tweede moderne vreemde taal te voeren. Het niveau voor de tweede moderne vreemde taal dat de Leidinggevende bediening moet beheersen is weergegeven in paragraaf 2.4 van deel D.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja, Verklaring Sociale Hygiëne (Bron: Regeling bewijsstukken sociale hygiëne Drank- en Horecawet, behorende bij de Drank & Horecawet, van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, in werking getreden met ingang van 1 januari 1996)
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen 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 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels en MVT naar keuze.</p>



## 4.5 Gastronoom/sommelier

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Gastronoom/sommelier werkt vooral in drank- en spijsverstrekkende horecabedrijven die tot het hogere segment behoren. Dit kunnen zowel grote als kleine bedrijven zijn.
Typerende beroepshouding	<p>Typierend voor de beroepsuitoefening van de Gastronoom/sommelier is dat hij bij alle werkzaamheden die hij verricht, de behoeften en wensen van de gasten als 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.</p> <p>Typierend voor de beroepshouding van de Gastronoom/sommelier is een commerciële instelling. Hij is zich 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 de typerende beroepshouding van de Gastronoom/sommelier is het beschikken over sociaalcommunicatief vermogen. Hij anticipeert en reageert alert 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>Mede op basis van zijn specialistische kennis geeft hij dan ook passende adviezen met betrekking tot het combineren van dranken en gerechten. Deze specialistische kennis houdt hij bij door vakliteratuur te lezen en regelmatig proeverijen en beurzen te bezoeken.</p> <p>Kenmerkend voor de beroepshouding van de Gastronoom/sommelier is het beschikken over doorzettingsvermogen. Hij heeft de aantoonbare bereidheid om zich extra in te zetten en om extra krachtsinspanning te tonen bij werkdruk als gevolg van pieken in het werkaanbod.</p> <p>Een ander kenmerk van de beroepshouding van de Gastronoom/sommelier is dat hij vanuit het gastvrijheidsconcept en sociaalhygiënisch beleid de sfeer creëert en bewaakt en op basis hiervan de gasten benaderd. Gezien zijn specialistische kennis, levert de Gastronoom/sommelier ook een bijdrage aan de ontwikkeling van een gastvrijheidsconcept en het bewaken van de naleving ervan door collega's.</p> <p>Naast het bovenstaande is het tevens van belang dat de Gastronoom/sommelier beschikt over enige coachings- en aansturende vaardigheden en kan luisteren, om de (lerende) medewerkers en het team in de wijk op de werkvloer optimaal en persoonsgericht te kunnen begeleiden.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Gastronoom/sommelier vervult een leidinggevende en coachende rol. Daarnaast vervult hij richting de gast ook een informerende, een adviserende en een faciliterende rol. Ook heeft de Gastronoom/sommelier een controlerende en stimulerende rol op basis van het gastvrijheidsconcept en sociaalhygiënisch beleid. Hij creëert en stimuleert een aangename en passende sfeer en controleert of gasten normafwijkend gedrag vertonen ten opzichte van het gastvrijheidsconcept, het sociaalhygiënisch beleid en de huisregels. Bij overtreding spreekt hij gasten hierop aan.</p> <p>Hij is als eindverantwoordelijke voor de verrichtte werkzaamheden, de resultaten ervan en de kwaliteit van beide in een deel van het restaurant. Hij legt over de uitvoering van zijn werkzaamheden verantwoording af aan zijn leidinggevende.</p>

	Daarnaast is de Gastronoom/sommelier als specialist op het gebied van dranken, wijnen, spijsen, smaakcombinaties/-profielen en keukentechnieken verantwoordelijk voor het bijhouden van zijn kennis en de kwaliteit van de wijnen die in het bedrijf geserveerd worden.
Complexiteit	<p>De Gastronoom/sommelier 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. Problemen die zich kunnen voordoen in de interactie tussen de Gastronoom/sommelier, de keuken, de gast en/of tussen gasten onderling zijn ook divers, onvoorspelbaar en specifiek.</p> <p>De Gastronoom/sommelier 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 Gastronoom/sommelier complex.</p> <p>De Gastronoom/sommelier moet adequaat en flexibel in kunnen spelen op steeds wisselende praktijksituaties binnen de medewerkers in zijn wijk en met wisselende klantwensen en klanttypen.</p> <p>De Gastronoom/sommelier past zowel routinematige als meer specifieke procedures toe. Omdat hij te maken kan krijgen met afwijkingen van de gangbare procedures moet hij snel, alert en oplossingsgericht te werk kunnen gaan.</p> <p>De Gastronoom/sommelier beschikt naast specialistische kennis en vaardigheden voor uitoefening van het beroep met betrekking tot serveren van dranken en gerechten in het algemeen, over wijn-spijscombinaties in het bijzonder.</p> <p>De Gastronoom/sommelier heeft in zijn werk ook te maken met internationale gasten, die hij in het Engels te woord staat. Hij is in staat om een adviesgesprek te voeren in het Engels. Het niveau voor Engels dat de Gastronoom/sommelier moet beheersen is weergegeven in paragraaf 2.4 van deel D. De Gastronoom/sommelier heeft in zijn werk ook te maken met internationale gasten, die hij in het een tweede moderne vreemde taal te woord staat. Hij is in staat om met eenvoudige (advies)gesprekken over alledaagse zaken in een tweede moderne vreemde taal te voeren. Het niveau voor de tweede moderne vreemde taal dat de Gastronoom/sommelier moet beheersen is weergegeven in paragraaf 2.4 van deel D.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja, Verklaring Sociale Hygiëne (Bron: Regeling bewijsstukken sociale hygiëne Drank- en Horecawet, behorende bij de Drank & Horecawet, van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, in werking getreden met ingang van 1 januari 1996)
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen 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 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels en MVT naar keuze.</p>

## 5. Beschrijving van de kerntaken

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

### 5.1 Kerntaak 1: Serveert en bereidt dranken en gerechten

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Gastheer/-vrouw, Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw, Leidinggevende bediening en/of Gastronom/sommelier neemt volgens de bedrijfsformule 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 en/of relevante afdelingen over de reservering en eventuele bijzonderheden.</p> <p>De Medewerker bediening/ café-bar ontvangt de gasten volgens de bedrijfsformule van het bedrijf en staat ze vriendelijk te woord. De Gastheer/-vrouw, Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw, Leidinggevende bediening en/of Gastronom/sommelier placeert de gasten in overleg met de leidinggevende of collega's. Hij vraagt of de gasten een aperitief wensen en biedt de gast de menukaart, de drankenkaart en/of wijnkaart aan.</p> <p>De Medewerker bediening/ café-bar geeft volgens de bedrijfsformule informatie en/of advies aan de gast omtrent de diverse dranken en gerechten, gerechtenopbouw en de bereiding ervan. Hij wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten aan gasten. Hij bespreekt (speciale) wensen van gasten met zijn collega's, het keukenpersoneel of de leidinggevende. Hij neemt de bestelling(en) van de gast op en verwerkt de bestelling in het kassasysteem. De Gastronom/sommelier geeft de gast informatie over de opbouw van de wijnkaart en over herkomst, samenstelling, smaak en combinatiemogelijkheden van afzonderlijke wijnen op de kaart. Hij legt op verzoek van gasten uit waarom en waardoor de ene wijn beter bij een gekozen gerecht past en hoe kan worden bepaald welke wijn bij welke gang wordt gebruikt.</p> <p>De Medewerker bediening/ café-bar maakt dranken serveergereed. Hij selecteert hiervoor de benodigde kopjes, glazen en de benodigde dranken of ingrediënten. Hij schenkt, mixt en/of tapt dranken. Hij stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's en/of leidinggevende af.</p> <p>De Bartender bereidt bittergarnituur, koude of warme snacks en, afhankelijk van de bedrijfsformule, eenvoudige gerechten op basis van convenienceproducten die hij garneert en decoreert. Hij stemt voor en tijdens de bereiding zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende.</p> <p>De Medewerker bediening/ café-bar serveert de bestelling aan de gasten. Hij stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's en/of leidinggevende af. Hij verricht op basis van de bedrijfsformule speciale serveerhandelingen en bereidingen aan tafel. Hij geeft een toelichting over de geserveerde dranken en gerechten. Hij ruimt de tafel na het gebruik van de bestelling af en maakt deze indien mogelijk schoon.</p>	1.1	Neemt reserveringen aan
	1.2	Ontvangt gasten
	1.3	Adviseert de gast en neemt de bestelling op
	1.4	Maakt dranken serveergereed
	1.5	Bereidt snacks en kleine gerechten
	1.6	Serveert de bestelling en ruimt af
	1.7	Creëert een passende sfeer
	1.8	Bewaakt de sfeer
	1.9	Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid
	1.10	Doet voorstellen voor de samenstelling van de menu-, drank- en wijnkaart

De Medewerker bediening/ café-bar creëert naar aanleiding van de bedrijfsformule van het bedrijf een aangename en 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.

De Medewerker bediening/ café- bar bewaakt volgens de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept de aangename sfeer in het bedrijf. Hij signaleert gedrag van gasten dat normafwijkend kan zijn en bespreekt dit met collega's of de leidinggevende. Hij houdt alcoholgebruik van de gasten in de gaten. Ook houdt hij in de gaten of er drugs worden gebruikt, hij let daarbij op het gedrag van gasten. Hij spreekt gasten aan op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag volgens het sociaalhygiënisch beleid. Hij legt hen het sociaalhygiënisch beleid uit. Hij levert indien nodig een bijdrage aan het bijstellen sociaalhygiënisch beleid. Daarnaast doet hij indien nodig voorstellen om de inrichting van het bedrijf aan te passen .

De Medewerker bediening/ café-bar rekent bestellingen met gasten af. 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 bedrijf. Hij controleert de tevredenheid van de gasten en onderneemt, indien nodig, actie.

De Gastronoom/sommelier inventariseert eigen ervaringen, ervaringen en suggesties van medewerkers en signalen en suggesties van gasten ten aanzien van de menu, drank- en wijnkaart. Hij inventariseert en analyseert nieuwe inzichten in de menuleer en gastronomie. Hij verzamelt informatie over de gerechten die op de menukaart staan en vergaart informatie over de smaakprofielen en de opbouw van de menu's. Hij relateert dit alles aan nieuwe ontwikkelingen in de productenmarkt en op het gebied van smaakleer en aan veranderende opvattingen over gezonde en goede voeding. Op basis hiervan doet hij in afstemming met de keuken een voorstel voor (wijzigingen in) de menukaart. Hij selecteert mogelijke wijnen die qua smaakprofiel passen bij de gerechten, voert prijsberekeningen uit, maakt afspraken met leveranciers over de levering van wijnen. Hij stelt op basis hiervan de wijnkaart samen . Hij doet ook voorstellen voor de samenstelling van de drankenkaart. Tevens stellen zij speciale aanbiedingen samen naast de menu, drank-, en wijnkaart.

#### Toelichting:

De Medewerker bediening/ café-bar kan alleen het doel van het verkopen van gastvrijheid bereiken, als de gast tevreden is over de dienstverlening. Dit is alleen mogelijk als hij de wensen, verwachtingen en beleving van de gast, binnen de kaders van de bedrijfsformule, bevredigt. Bovendien houdt hij zich aan de wettelijke voorschriften op het gebied van veiligheid, bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne (HACCP), milieuzorg, kwaliteit en arbeidsomstandigheden (ergonomie).

De bestellingen die de Medewerker bediening/café-bar klaarmaakt of serveert, kunnen verschillen tussen de verschillende uitstromen.

De Gastheer/-vrouw, de zelfstandig werkend Gastheer/-vrouw en de Gastronom/sommelier serveren menu's en diverse dranken zoals bier en wijn. Hierbij worden de bijbehorende serveerhandelingen en presentatiemethodes toepast.

De bestellingen die de Bartender bereidt en serveert hebben over het algemeen betrekking op dranken, zoals cocktails en longdrinks en koude of warme snacks en afhankelijk van de bedrijfsformule, eenvoudige gerechten.

De Gastheer/-vrouw, Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw, Bartender, Leidinggevende bediening en/of Gastronom/sommelier dienen naast het bedrijfstype en bijbehorende bedrijfsformule waar ze werkzaam zijn, de werkzaamheden ook in andere bedrijfstypes met bijbehorende bedrijfsformule en doelgroepen uit te kunnen voeren.

De Gastronom/sommelier is verantwoordelijk voor de samenstelling van het wijnnassortiment. Hij stemt af met de leveranciers, maakt prijsberekeningen en stelt op basis hiervan de wijnkaart samen.

## 5.2 Kerntaak 2: Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Medewerker bediening/café-bar voert voorbereidende werkzaamheden uit en stemt deze werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij voert mastiek- en mise en place 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.</p> <p>De Medewerker bediening/café-bar ruimt de werkruimte op en maakt dit schoon op basis van 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. Daarnaast controleert de Bartender regelmatig de werking van de apparatuur zoals tapinstallaties, postmixinstallaties. De Bartender onderhoudt de apparatuur op basis van het onderhoudsschema en voert eenvoudige reparaties uit volgens relevante bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften. De Bartender meldt storingen en mankementen bij de leidinggevende en/of bij de technische dienst van het bedrijf of neemt contact op met de fabrikant en/of onderhoudsbedrijf.</p> <p>De Medewerker bediening/café-bar sluit bij het einde van de dienst of van de werkdag de (computer) kassa af. Hij telt, controleert en verantwoordt de ontvangsten en bergt het geld op en/of stort het af op voorgeschreven wijze. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw, Leidinggevende bediening en/of Gastronom/sommelier maakt de afrekenstaat op en verklaart eventuele kasverschillen. Leidinggevende bediening en/of Gastronom/sommelier registreert gewerkte uren van personen in de shift, noteert representatieconsumpties, registreert omzet van personen in de shift en draagt de kas over aan de ondernemer.</p> <p>De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw, Bartender en/of de Leidinggevende bediening controleert met behulp van een checklist of alle noodzakelijke en afrondende werkzaamheden zijn verricht en of het bedrijf voor de volgende dag bedrijfsklaar is. Hij sluit daarna het bedrijf af en anticipeert op mogelijke onveilige omgevingsfactoren waarbij hij de veiligheidsvoorschriften in acht neemt.</p> <p>Toelichting:</p> <p>De Medewerker bediening/ café-bar is zich bij de uitvoering van deze werkzaamheden zeer bewust van de gevolgen ervan voor het verkopen van gastvrijheid, voor het bedrijf, maar ook voor het milieu en voor de volksgezondheid. Bij de voorbereidende werkzaamheden is de Medewerker bediening/café-bar zich ervan bewust dat hij hygiënisch moet werken en er zorg voor moet dragen dat alles er representatief uitziet, wat de verkoop van gastvrijheid verhoogd. Bij de afrondende werkzaamheden is het van belang dat de Medewerker bediening/café-bar gebruik maakt van milieuvriendelijke reinigingsmiddelen en afval scheidt volgens milieuriichtlijnen.</p>	2.1	Voert voorbereidende werkzaamheden uit
	2.2	Voert afrondende en onderhoudswerkzaamheden uit
	2.3	Sluit de kassa af
	2.4	Sluit het bedrijf af

## 5.3 Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt	Werkprocessen bij kerntaak 3								
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Medewerker bediening/café-bar controleert de voorraad. Dit doet hij door regelmatig de opgeslagen dranken, producten en non-food artikelen op kwaliteit, houdbaarheid en aantallen te controleren en het verloop van producten en artikelen te analyseren. Hij geeft eventuele behoeften en tekorten door aan de leidinggevende. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw en/of Bartender vult interne bestellijsten in en legt deze voor aan de leidinggevende. De Leidinggevende bediening en/of Gastronoom/sommelier maakt op basis van de selectie van wijnen een voorstel voor een variatie aan wijnen die ingekocht moeten worden. Hij geeft daarin de soort en de kwaliteit van de wijnen aan en hoeveel van welke soort en kwaliteit moeten worden ingekocht. Hij stelt bestellijsten en inkoopspecificaties op, op basis van het voorstel voor een variatie van wijnen, de tekorten en behoeften en plaatst de bestelling bij de (vaste) leveranciers.</p> <p>De Leidinggevende bediening en/of de Gastronoom/sommelier vraagt offertes aan bij verschillende leveranciers en beoordeelt de ontvangen offertes en daarbij behorende leveringscondities op prijs/kwaliteitsverhouding. Hij selecteert op basis hiervan de leveranciers en plaatst de bestelling.</p> <p>De Medewerker bediening/café-bar neemt geleverde dranken, producten en non-food artikelen in ontvangst en controleert deze aan de hand van relevante wet- en regelgeving. De Leidinggevende bediening en/of Gastronoom/sommelier controleert bij ontvangst de wijnen op jaar, herkomst, etiket en organoleptische staat.</p> <p>De Medewerker bediening/café-bar rapporteert, afhankelijk van de formule van het bedrijf, eventuele afwijkingen aan de geleverde dranken, producten en non-food artikelen aan de leidinggevende of reclameert bij de leverancier, volgens daarvoor geldende procedures en handelt eventuele retourzendingen af. Hij archiveert de bestel- en leveringsbonnen. De Leidinggevende bediening en/of de Gastronoom/sommelier controleert bij de aflevering van een bestelling van een nieuwe leverancier of de prijsafspraken zijn nagekomen.</p> <p>De Medewerker bediening/café-bar transporteert de goederen, pakt de geleverde goederen uit en slaat deze volgens het FIFO-systeem op en relevante wet- en regelgeving op in de daarvoor bestemde ruimte. De Leidinggevende bediening en/of Gastronoom/sommelier pakt de wijnen uit en transporteert deze naar de betreffende opslag- of bewaarruimtes. Hij bewaakt de bewaartemperatuur in deze ruimtes en controleert of de wijnen op voorgeschreven wijze zijn opgeslagen. Hij registreert de voorraad, het stadium van de rijpheid van de wijnen en wanneer en tot hoe lang een wijn op dronk zal zijn.</p> <p>Toelichting:</p> <p>De Medewerker bediening/café-bar maakt bij het bestellen en beheren van de voorraden gebruik van methoden die in zijn bedrijf gebruikelijk zijn.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1016 273 1086 342">3.1</td><td data-bbox="1091 273 1469 342">Controleert de voorraad en bestelt</td></tr> <tr> <td data-bbox="1016 349 1086 418">3.2</td><td data-bbox="1091 349 1469 418">Vraagt offertes op en selecteert leveranciers</td></tr> <tr> <td data-bbox="1016 425 1086 495">3.3</td><td data-bbox="1091 425 1469 495">Ontvangt en controleert de bestelling</td></tr> <tr> <td data-bbox="1016 501 1086 571">3.4</td><td data-bbox="1091 501 1469 571">Pakt de bestelling uit en slaat deze op</td></tr> </table>	3.1	Controleert de voorraad en bestelt	3.2	Vraagt offertes op en selecteert leveranciers	3.3	Ontvangt en controleert de bestelling	3.4	Pakt de bestelling uit en slaat deze op
3.1	Controleert de voorraad en bestelt								
3.2	Vraagt offertes op en selecteert leveranciers								
3.3	Ontvangt en controleert de bestelling								
3.4	Pakt de bestelling uit en slaat deze op								



## 5.4 Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Leidinggevende bediening stelt een afdelingsplan op aan de hand van het ondernemingsplan. Hij signaleert ontwikkelingen in de horecabranche en de omgeving van het bedrijf en gaat na wat voor gevolgen deze ontwikkelingen voor de werkzaamheden van zijn afdeling kunnen hebben. Hij beschrijft in het plan aan welke doelstellingen de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Hij stemt het afdelingsplan af met de ondernemer.</p> <p>De Gastronom/sommelier levert een bijdrage aan het uitwerken van de bedrijfsformule in een gastvrijheidsconcept. Hij doet voorstellen voor de keuze of het aanpassen van communicatie-uitingen, interieur en exterieur, assortiment, prijsstelling, vorm van dienstverlening, serviceniveau en de invulling van after-sales. Hij vertaalt vervolgens het gastvrijheidsconcept naar concrete acties voor het werven van beoogde doelgroepen en het weren van conflicterende doelgroepen.</p> <p>De Leidinggevende bediening maakt een inschatting van de benodigde inzet aan personeel, bepaalt de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn voor de diverse taken in het horecabedrijf en beschrijft dit in de personeelsplanning.</p> <p>De Leidinggevende bediening maakt analyses en evaluaties van de omzet van het horecabedrijf op basis van het kassasysteem. Hij voert kostenberekeningen uit van gerechten, dranken en/of speciale bestellingen op basis van de inkoopspecificaties. De Gastronom/sommelier voert kostprijsberekeningen uit van wijnen. De Leidinggevende bediening en/of Gastronom/sommelier rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor het assortiment en de verkoopprijs.</p> <p>De Leidinggevende bediening bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen en doet een voorstel om kosten te besparen en bespreekt dit met de manager/ondernemer. Hij voert de financiële administratieve uit of delegeert deze aan een andere afdeling. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van afrekenstaten, overzichten en rapportages.</p> <p>De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw, Leidinggevende bediening en/of Gastronom/sommelier draagt bij aan werving en selectie van nieuw personeel en/of vakantiekrachten. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor het bedrijf en de functie. Hij selecteert kandidaten en doet voorstellen aan zijn leidinggevende, de ondernemer of het management om deze aan te stellen.</p>	4.1	Maakt een afdelingsplan
	4.2	Leverd een bijdrage aan de ontwikkeling van het gastvrijheidsconcept en bewaakt deze
	4.3	Maakt een personeelsplanning
	4.4	Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen
	4.5	Bewaakt budgetten
	4.6	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers
	4.7	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken
	4.8	Plant en verdeelt de werkzaamheden
	4.9	Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan
	4.10	Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team
	4.11	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer
	4.12	Voert werkoverleg
	4.13	Rapporteert aan de ondernemer
	4.14	Signaleert en beoordeelt trends en ontwikkelingen



De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw, Leidinggevende bediening en/of Gastronoom/sommelier voert 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. De Leidinggevende bediening en/of Gastronoom/sommelier stelt samen met de medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf. De Leidinggevende bediening en/of Gastronoom/sommelier adviseert de Manager/ondernemer mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie, beloning of de beëindiging van de dienstbetrekking van de (lerende) medewerkers. Hij verwerkt resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken in de personeelsdossiers.

De Leidinggevende bediening en/of Gastronoom/sommelier plant en verdeelt de werkzaamheden in zijn team. Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel en maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan de medewerkers en houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.

De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw, Leidinggevende bediening en/of Gastronoom/sommelier informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten of ondersteunt zijn leidinggevende hierbij. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen. Hij draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de (lerende) medewerkers. Hij introduceert (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie. In voorkomende gevallen bespreekt hij het begeleidingstraject van de (lerende) medewerker regelmatig met zijn leidinggevende.

De Leidinggevende bediening en/of Gastronoom/sommelier besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij levert een bijdrage aan het voorkomen en terugdringen van het ziekteverzuim.

De Leidinggevende bediening en/of Gastronoom/sommelier bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving.

De Leidinggevende bediening en/of Gastronoom/sommelier organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers in zijn team. Tijdens dit overleg informeert hij de medewerkers over het centrale beleid en/of het

vestigingsbeleid. Hij bespreekt veranderingen in het werk, de actuele zaken, evaluaties van activiteiten en de knelpunten. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.

De Leidinggevende bediening maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en geeft financiële terugkoppeling naar de ondernemer. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor het management en bespreekt verbeterpunten of problemen met het management.

De Gastronoom/sommelier houdt vakliteratuur bij en volgt trends en ontwikkelingen in de horecabranche. Hij analyseert de invloed van trends en ontwikkelingen op de behoeften en verwachtingen van de gasten. Hij doet voorstellen aan de manager/ondernemer of zijn leidinggevende om de omzetkansen en het bedrijfsresultaat te verhogen. De Gastronoom/sommelier neemt daarnaast ook regelmatig deel proeverijen en deelt zijn vakkennis met collega's.

Toelichting:

Het afdelingsplan is afgeleid van het bedrijfsplan en is een (korte) beschrijving van welke werkzaamheden er worden uitgevoerd op de afdeling, hoe deze werkzaamheden worden uitgevoerd en welke middelen ervoor nodig zijn. Over het algemeen wordt er periodiek per jaar een afdelingsplan (of activiteitenplan) geschreven. Het afdelingsplan is vervolgens de basis voor het maken van werkplanningen voor het uitvoeren van dagelijkse en periodieke werkzaamheden en productieplanningen.

De Leidinggevende bediening heeft kennis van regels, procedures en werkwijzen die voor het gehele bedrijf gelden. Informatie hierover ontvangt hij van de manager of de ondernemer.
















De Leidinggevende bediening en de Gastronoom/sommelier geven leiding aan een team van Gastheren/ -vrouwen. De Gastronoom/sommelier doet dit alleen wanneer hij naast zijn vaktechnische taken ook leidinggevende taken uitvoert. De Leidinggevende bediening voert daarnaast een aantal beheerstaken uit.














De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw en de Gastronoom/sommelier voeren naast de werkzaamheden in kerntaak 1, 2 en 3 ook enkele beheerstaken uit ter ondersteuning van de Leidinggevende bediening m.b.t. het werven en begeleiden van (lerende) medewerkers op uitvoerend niveau.















## 6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.













## 6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Serveert en bereidt dranken en gerechten


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																									
1.3	Adviseert de gast en neemt de bestelling op																									
1.4	Maakt dranken serveergereed																									

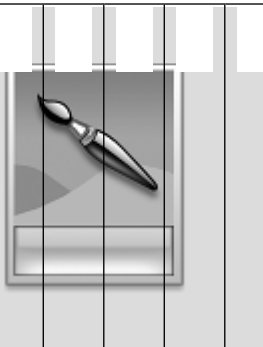
Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en 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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.5	Bereidt snacks en kleine gerechten																										
1.6	Serveert de bestelling en ruimt af																										
1.7	Creëert een passende sfeer																										

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																										
1.8	Bewaakt de sfeer																									
1.9	Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid																									
1.10	Doet voorstellen voor de samenstelling van de menu-, drank- en wijnkaart																									

## 6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit












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	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	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
2.1	Voert voorbereidende werkzaamheden uit																										
2.2	Voert afrondende en onderhoudswerkzaamheden uit																										
2.3	Sluit de kassa af																										

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	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																										
2.4	Sluit het bedrijf af																									





## 6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt

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	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																										
3.1	Controleert de voorraad en bestelt																									
3.2	Vraagt offertes op en selecteert leveranciers																									
3.3	Ontvangt en controleert de bestelling																									
3.4	Pakt de bestelling uit en slaat deze op																									

## 6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit

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 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																										
4.1	Maakt een afdelingsplan																									
4.2	Leverd een bijdrage aan de ontwikkeling van het gastvrijheidsconcept en bewaakt deze																									
4.3	Maakt een personeelsplanning																									
4.4	Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen																									
4.5	Bewaakt budgetten																									
4.6	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers																									
4.7	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken																									

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																											
4.8	Plant en verdeelt de werkzaamheden																										
4.9	Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan																										
4.10	Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team																										
4.11	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer																										
4.12	Voert werkoverleg																										
4.13	Rapporteert aan de ondernemer																										

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																										
4.14	Signaleert en beoordeelt trends en ontwikkelingen																									

## **Deel C: Uitwerking van de kwalificaties**

### **1. Inleiding**

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

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

### **2. Kwalificaties**

#### **Detaillering proces-competentie-matrices**

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

## 2.1 Gastheer/-vrouw

### Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten

#### Proces-competentie-matrix Gastheer/-vrouw

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

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																										
1.10	Doet voorstellen voor de samenstelling van de menu-, drank- en wijnkaart																									

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Gastheer/-vrouw**

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Gastheer/-vrouw neemt volgens de bedrijfsformule 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Reserveringen zijn aangenomen en verwerkt volgens voorgeschreven wijze en de bedrijfsformule. De keuken is geïnformeerd over de reserveringen en eventuele bijzonderheden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proactief informeren</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: dieetleer</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: reserveringssystemen</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: rekenen: getallen</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	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"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Houdt zich aan voorgeschreven procedures en de bedrijfsformule bij het verwerken van de reservering.	



<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.2 werkproces: Ontvangt gasten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Gastheer/-vrouw ontvangt de gasten volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf en staat ze vriendelijk te woord. Hij placeert de gasten volgens de tafelindeling en/of in overleg met de leidinggevende en/of collega's. Hij vraagt of de gasten een aperitief wensen en biedt de gast de menukaart, de drankenkaart en/of wijnkaart aan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Gasten zijn vriendelijk ontvangen volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf en geplaatst in overleg met de leidinggevende en/of collega's en volgens de tafelindeling. Het aperitief is opgenomen en de menukaart, drankenkaart en/of wijnkaart is overhandigd aan de gast.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: dranken</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	Geeft de gast in het contact de nodige aandacht, neemt de bestelling voor een aperitief op en biedt de menukaart, drankenkaart en/of wijnkaart aan, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gasten zich welkom voelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: toepassen van verkooptechnieken</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.3 werkproces: Adviseert de gast en neemt de bestelling op</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Gastheer/-vrouw geeft, indien nodig en gewenst, volgens de bedrijfsformule informatie en/of advies aan de gast over de diverse dranken, wijnen en gerechten, gerechtenopbouw en de bereiding ervan. Hij wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten. Hij bespreekt de mogelijkheden van de (speciale) wensen van gasten met de leidinggevende en/of het keukenpersoneel. Hij neemt de bestelling(en) van de gast op en verwerkt de bestelling in het kassasysteem.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Gasten zijn volgens de bedrijfsformule geïnformeerd en geadviseerd over de diverse dranken, wijnen en gerechten. (Speciale) wensen van gasten zijn besproken met de leidinggevende en/of het keukenpersoneel. De wensen en behoeften van gasten zijn geïnventariseerd. De bestellingen zijn opgenomen en volgens de bedrijfsprocedure verwerkt in het kassasysteem.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: bereidingswijze</li> <li>K: dranken</li> <li>K: kassasystemen</li> <li>K: menuopbouw</li> <li>K: voedingsproducten</li> <li>K: wijnen</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: schrijven</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: toepassen van verkooptechnieken</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting of advies over dranken, producten en gerechten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gasten worden geholpen in het maken van een keuze.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Noteert de bestellingen en eventuele wensen van de gast nauwkeurig en volledig op basis van voorgeschreven procedures, zodat de bestelling kan worden verwerkt in het kassasysteem.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	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.	

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.4 werkproces: Maakt dranken serveergereed</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Gastheer/-vrouw maakt dranken serveergereed en neemt hierbij relevante wet- en regelgeving in acht. Hij selecteert hiervoor de benodigde kopjes en glazen en de benodigde dranken of ingrediënten. Hij schenkt, mixt en/of tapt dranken. Hij werkt hierbij indien nodig samen met collega's en/of leidinggevende en stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's en/of leidinggevende af.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Werkzaamheden zijn afgestemd. Dranken zijn serveergereed. Er is veilig en hygiënisch gewerkt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Overlegt met collega's en/of leidinggevende over de uit te voeren werkzaamheden om de dranken serveergereed te kunnen maken, zodat de werkzaamheden van verschillende collega's op elkaar zijn afgestemd en iedereen weet wat hij moet doen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: dranken</li> <li>K: kwaliteitsnormen</li> <li>K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen)</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften en wet- en regelgeving</li> <li>K: voedingsproducten</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: het omgaan met diverse apparatuur om warme en koude dranken te kunnen bereiden</li> <li>V: het toepassen van bereidingstechnieken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: meten en meetkunde</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	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.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	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"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Werkt bij het bereiden van dranken conform bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat de bestelling voldoet aan de geldende (kwaliteits)normen.	

**Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten****1.6 werkproces: Serveert de bestelling en ruimt af**

<b>Omschrijving</b>	De Gastheer/-vrouw serveert of overhandigt de bestelling aan de gast. Hij werkt hierbij indien nodig samen met collega's en of leidinggevende en stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's en/of leidinggevende af. Hij verricht, indien nodig, speciale serveerhandelingen aan tafel en neemt hierbij de relevante wet- en regelgeving in acht. Hij geeft indien nodig een toelichting over de geserveerde dranken en gerechten. Hij ruimt de tafel na het gebruik van de bestelling op en maakt deze indien mogelijk schoon.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De bestelling is getransporteerd en uitgeserveerd aan tafel. Klachten zijn zoveel mogelijk voorkomen. Na gebruik van de bestelling is de tafel afgeruimd. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li><li>Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	Overlegt met collega's en/of leidinggevende tijdig en regelmatig indien zij samen de bestelling uitserveren, zodat de werkzaamheden en handelingen van collega's op elkaar worden afgestemd.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K= kennis van, V= vaardig in</li><li>K: etiquette</li><li>K: kwaliteitsnormen</li><li>K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen)</li><li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li><li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li><li>V: 2e mvt: luisteren</li><li>V: 2e mvt: spreken</li><li>V: Engels: gesprekken voeren</li><li>V: Engels: lezen</li><li>V: Engels: luisteren</li><li>V: Engels: spreken</li><li>V: het toepassen van debarrasseertechnieken</li><li>V: het toepassen van draag- en serveermethoden</li><li>V: het toepassen van transporteerstechnieken</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li></ul>	Geeft indien nodig een toelichting op het gerecht waarbij hij zijn communicatiestijl afstemt op de gast, zodat de gasten goed geïnformeerd zijn.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	Werkt ordelijk, systematisch en in het tempo dat nodig is, hanteert draag- en serveermethoden accuraat waarbij hij een goede oog-handcoördinatie toont, zodat de bestelling tijdig en efficiënt kan worden uitgeserveerd.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Serveert de bestelling, ruimt de tafel af en maakt deze schoon volgens relevante wet- en regelgeving en conform de bedrijfsformule, zodat de bestelling voldoet aan de geldende (kwaliteit)snormen.	

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.6 werkproces: Serveert de bestelling en ruimt af</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>• V: Nederlands: lezen</li> <li>• V: Nederlands: luisteren</li> <li>• V: Nederlands: spreken</li> <li>• V: sociaal handelen</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.7 werkproces: Creëert een passende sfeer</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Gastheer/-vrouw creëert naar aanleiding van de bedrijfsformule van het bedrijf een passende sfeer in het bedrijf. Hij reageert en/of anticipeert alert op signalen van de gast. Hij veraangenaamt het verblijf van gasten door de omstandigheden te optimaliseren op basis van de wensen en behoeften van de gast.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die is afgestemd op de bedrijfsformule. Het verblijf van gasten wordt veraangenaamd en/of geoptimaliseerd. Er is zoveel mogelijk tegemoet gekomen aan de wensen en behoeften van gasten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enthousiasme uitstralen</li> </ul>	Optimaliseert de sfeer in het contact met gasten, straalt enthousiasme uit en weet dit op de gast over te brengen, zodat hij het verblijf van gasten veraangenaamt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• * K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>• K: de bedrijfsformule</li> <li>• K: doelgroepen</li> <li>• V: 2e mvt: luisteren</li> <li>• V: 2e mvt: spreken</li> <li>• V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>• V: Engels: luisteren</li> <li>• V: Engels: spreken</li> <li>• V: het inleven in gevoelens van anderen</li> <li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>• V: Nederlands: luisteren</li> <li>• V: Nederlands: spreken</li> <li>• V: sociaal handelen</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	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

<b>Omschrijving</b>	De Gastheer/-vrouw bewaakt volgens de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept de aangename sfeer in het bedrijf. Hij signaleert gedrag van gasten dat normafwijkend kan zijn en bespreekt dit met collega's of de leidinggevende. Hij houdt alcoholgebruik van de gasten in de gaten. Ook houdt hij in de gaten of er drugs worden gebruikt, hij let daarbij op het gedrag van gasten. Hij spreekt gasten aan op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag volgens het sociaalhygiënisch beleid. Hij legt hen het sociaalhygiënisch beleid uit. Hij levert indien nodig een bijdrage aan het bijstellen sociaalhygiënisch beleid. Daarnaast doet hij indien nodig voorstellen om de inrichting van het bedrijf aan te passen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die aansluit op de bedrijfsformule het gastvrijheidsconcept. Onveilige situaties zijn voorkomen. Gasten zijn aangesproken op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag. Het sociaalhygiënisch beleid is uitgelegd aan de gast. Er is indien nodig een aanpassingsvoorstel gedaan voor het sociaalhygiënisch beleid en de inrichting van het bedrijf		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li><li>Proactief informeren</li></ul>	Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen of tijdig kan worden ingegrepen en legt proactief eventuele aanpassingsvoorstellen voor het sociaalhygiënisch beleid of de herinrichting van het bedrijf voor aan zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K= kennis van, V= vaardig in</li><li>K: bedrijfshulpverlening</li><li>K: de huisregels en het handhavingsbeleid van het bedrijf</li><li>K: de werking en effecten van verslavingen</li><li>K: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen</li><li>K: gedragsregels en de toleranties hierin</li><li>K: het gastvrijheidsconcept</li><li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li><li>K: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures</li><li>V: 2e mvt: luisteren</li><li>V: 2e mvt: spreken</li><li>V: Engels: gesprekken voeren</li><li>V: Engels: lezen</li><li>V: Engels: luisteren</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	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"><li>Werken conform voorgescreven procedures</li><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li></ul>	Handelt bij normafwijkend gedrag van gasten conform de bedrijfsformule, het gastvrijheidsconcept, de huisregels en het sociaalhygiënisch beleid, en spreekt gasten op basis hiervan aan, zodat de aangename sfeer in het bedrijf wordt behouden en doet aanpassingsvoorstellen voor het sociaalhygiënisch beleid en de bedrijfsinrichting op basis van actuele relevante veiligheidsvoorschriften en wet- en regelgeving die passen binnen de formule van het bedrijf, zodat de veiligheid geoptimaliseerd wordt.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li></ul>	Legt het doel, de inhoud en het waarom van het sociaalhygiënisch beleid duidelijk, correct en begrijpelijk uit aan gasten die deze regels overtreden, waarbij hij de stijl van communiceren en de benaderingswijze afstemt op de gast om	

## Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten

### 1.8 werkproces: Bewaakt de sfeer

		het overtreden van huisregels te voorkomen en controleert of de boodschap goed is overgekomen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• V: Engels: spreken</li><li>• V: het toepassen van gesprekstechnieken</li><li>• V: het toepassen van strategieën om normafwijkend gedrag te voorkomen</li><li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>• V: Nederlands: lezen</li><li>• V: Nederlands: luisteren</li><li>• V: Nederlands: schrijven</li><li>• V: Nederlands: spreken</li><li>• V: Nederlands: taalverzorging</li><li>• V: sociaal handelen</li></ul>
--	--	--	---



<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.9 werkproces: Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Gastheer/-vrouw rekent bestellingen met gasten af volgens de bedrijfsrichtlijnen. Hij maakt de rekening op, controleert deze en handelt deze af. Hij verwerkt de betalingen met verschillende betalingswijzen in de kassa. Hij neemt afscheid van de gasten volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf. Hij controleert bij het afscheid de tevredenheid van de gasten en onderneemt, indien nodig, actie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Bestellingen zijn afgerekend met gasten. Er is actie ondernomen op basis van de opmerkingen van gasten. Er is afscheid genomen van de gasten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: afrekenprocedures</li> <li>K: betaalautomaten</li> <li>K: betaalmiddelen</li> <li>K: betaalwijzen</li> <li>K: kassasystemen</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: sociaal handelen</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	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"> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	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"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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 Gastheer/-vrouw

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

### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Gastheer/-vrouw**

<b>Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit</b>			
<b>2.1 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Gastheer/-vrouw voert voorbereidende werkzaamheden uit op basis van werkinstructies en de bedrijfsvoorschriften en stemt deze werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij voert mastiek- en mise en place-werkzaamheden uit, 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Mastiek- en mise en place-werkzaamheden zijn volgens werkinstructies en de bedrijfsvoorschriften uitgevoerd. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende en uitgevoerd volgens relevante bedrijfsvoorschriften.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Stemt tijdig af met collega's en/of leidinggevende en helpt hen zo nodig, zodat er optimaal wordt samengewerkt en de werkzaamheden tijdig gereed zijn en het horecabedrijf kan worden geopend.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen)</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: voorraadbeheer (FiFo)</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: toepassen van opdektechnieken</li> <li>V: toepassen van poleertechnieken</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	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"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Neemt bij het uitvoeren van mastiek en mise en place werkzaamheden de relevante bedrijfsvoorschriften in acht.	

<b>Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit</b>			
<b>2.2 werkproces: Voert afrondende en onderhoudswerkzaamheden uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Gastheer/-vrouw ruimt de werkruimte op en maakt deze schoon op basis van relevante wet- en regelgeving en een schoonmaakplan. Hij stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij reinigt en desinfecteert apparatuur, gereedschap en materiaal en ruimt dit op. Hij verzamelt afval en voert dit af. Hij vult de controlelijsten uit het bedrijfschoonmaakplan in.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De werkruimte, apparatuur, gereedschap en materialen zijn opgeruimd en schoongemaakt. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Afval is verzameld en afgevoerd. Controlelijsten zijn ingevuld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>K: schoonmaakmiddelen en -materialen (eigenschappen en toepassing)</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: schrijven</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: meten en meetkunde</li> <li>V: rekenen: verbanden</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Handelt bij het schoonmaken en opruimen volgens relevante bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen en vult de controlelijsten in volgens relevante wettelijke richtlijnen.	

<b>Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit</b>			
<b>2.3 werkproces: Sluit de kassa af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Gastheer/-vrouw sluit bij het einde van de dienst of van de werkdag de (computer) kassa af. Hij telt, controleert en verantwoordt de eigen ontvangsten en draagt deze over volgens voorgeschreven procedures.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De kassa is afgesloten. Eigen ontvangsten zijn verantwoord en overgedragen volgens voorgeschreven procedures.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Gaat na hoe eventuele kasverschillen van zijn eigen kassa zijn ontstaan en trekt op basis van de beschikbare informatie conclusies, zodat verantwoord kan worden hoe deze zijn ontstaan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: interne procedures</li> <li>K: kassasystemen</li> <li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: verhoudingen</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Neemt bij het controleren en verantwoorden van de eigen ontvangsten de interne procedures en de veiligheidsvoorschriften in acht.	

### Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

#### Proces-competentie-matrix Gastheer/-vrouw

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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																					
3.1	Controleert de voorraad en bestelt											X									X
3.2	Vraagt offertes op en selecteert leveranciers																				
3.3	Ontvangt en controleert de bestelling																				X
3.4	Pakt de bestelling uit en slaat deze op												X								X

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Gastheer/-vrouw**

<b>Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt</b>			
<b>3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Gastheer/-vrouw controleert de voorraad. Dit doet hij door regelmatig de opgeslagen dranken, producten en non-food artikelen op kwaliteit, houdbaarheid en aantallen te controleren en geeft eventuele behoeften en tekorten door aan de leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Opgeslagen producten en artikelen zijn gecontroleerd op kwaliteit, houdbaarheid en aantal. Tekorten en behoeften aan grondstoffen, dranken, materialen en middelen zijn vastgesteld en doorgegeven aan de leidinggevende. De voorraad is op peil gebracht.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Controleert de voorraad door deze te snel en nauwkeurig te controleren op kwaliteit, houdbaarheid en aantal, zodat behoefte aan grondstoffen kunnen worden vastgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: bedrijfsvoorschriften m.b.t. inkoop en voorraadbeheer</li> <li>K: inkoop, voorraadbeheer en administratie</li> <li>K: materialen en middelen voor het bewaken van de voorraad, ontvangen en opslaan van artikelen</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Geeft tekorten en behoeften aan producten en artikelen volgens relevante bedrijfsvoorschriften door aan de leidinggevende, zodat de voorraad op peil kan worden gebracht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: meten en meetkunde</li> <li>V: rekenen: verhoudingen</li> </ul>

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

<b>Omschrijving</b>	De Gastheer/-vrouw neemt geleverde dranken, producten en non-food artikelen in ontvangst en controleert deze aan de hand van relevante wet- en regelgeving. Hij rapporteert, afhankelijk van de formule van het bedrijf, eventuele afwijkingen aan de geleverde dranken, producten en non-food artikelen en geeft deze door aan de leidinggevende. Hij archiveert de bestel- en leveringsbonnen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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. Bestel- en leveringsbonnen zijn gearhiveerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Controleert de bestelling bij ontvangst volgens relevante wettelijke richtlijnen, archiveert bestel- en leveringsbonnen en handelt bij afwijkingen in de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften zodat derving wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K= kennis van, V= vaardig in</li><li>K: klachtenprocedure</li><li>K: producten en ingrediënten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze)</li><li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li><li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li><li>V: Engels: lezen</li><li>V: Engels: schrijven</li><li>V: Nederlands: lezen</li><li>V: Nederlands: schrijven</li><li>V: Nederlands: taalverzorging</li><li>V: rekenen: getallen</li></ul>



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

<b>Omschrijving</b>	De Gastheer/-vrouw transporteert de goederen, pakt de geleverde goederen uit of om en slaat deze volgens het FiFo-systeem en relevante wet- en regelgeving op in de daarvoor bestemde ruimte. Hij archiveert de bestel- en leveringsbonnen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Goederen zijn getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens relevante wet- en regelgeving. Bestel- en leveringsbonnen zijn gearcheeerd. Er is geen tijd en energie verspild. Er is geen derving ontstaan.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	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"><li>• * K= kennis van, V= vaardig in</li><li>• K: relevante veiligheidsvoorschriften</li><li>• K: relevante wettelijke richtlijnen</li><li>• K: transportmiddelen</li><li>• K: voorraadbeheer (FiFo)</li><li>• V: Engels: lezen</li><li>• V: Nederlands: lezen</li><li>• V: Nederlands: schrijven</li><li>• V: Nederlands: taalverzorging</li><li>• V: rekenen: getallen</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Werkt bij het transporteren en opslaan van producten, dranken en artikelen conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat derving wordt voorkomen.	

## 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	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Neemt reserveringen aan					X						X									X					
1.2	Ontvangt gasten					X				X																
1.3	Adviseert de gast en neemt de bestelling op					X				X									X		X				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					
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					

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																										
1.10	Doet voorstellen voor de samenstelling van de menu-, drank- en wijnkaart																									

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

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

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw neemt volgens de bedrijfsformule 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Reserveringen zijn volgens de bedrijfsformule aangenomen en verwerkt volgens voorgeschreven wijze. De keuken is geïnformeerd over de reserveringen en eventuele bijzonderheden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proactief informeren</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: dieetleer</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: reserveringssystemen</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: schrijven</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	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"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Past de voorgeschreven procedures en de bedrijfsformule toe bij het verwerken van de reservering.	

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.2 werkproces: Ontvangt gasten</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: dranken</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: schrijven</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: toepassen van verkooptechnieken</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	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.	

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.3 werkproces: Adviseert de gast en neemt de bestelling op</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geeft volgens de bedrijfsformule informatie en/of advies aan de gast over de diverse dranken, wijnen en gerechten, gerechtenopbouw en de bereiding ervan. Hij wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten. Hij bespreekt van de (speciale) wensen van gasten met het keukenpersoneel. Hij neemt de bestelling(en) van de gasten op en verwerkt de bestelling volgens de bedrijfsprocedure in het kassasysteem.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Gasten zijn volgens de bedrijfsformule 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 volgens de bedrijfsprocedure verwerkt in het kassasysteem.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: bereidingswijze</li> <li>K: dranken</li> <li>K: kassasystemen</li> <li>K: menuopbouw</li> <li>K: voedingsproducten</li> <li>K: wijnen</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: toepassen van verkooptechnieken</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	Geeft volgens de bedrijfsformule 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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Noteert de bestellingen en eventuele wensen van de gast nauwkeurig en volledig op basis van voorgeschreven procedures, zodat de bestelling kan worden verwerkt in het kassasysteem.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	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"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	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.	

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.4 werkproces: Maakt dranken serveergereed</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Werkzaamheden zijn afgestemd. Dranken zijn serveergereed. Er is veilig en hygiënisch gewerkt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: dranken</li> <li>K: kwaliteitsnormen</li> <li>K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen)</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>K: voedingsproducten</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: het omgaan met diverse apparatuur om warme en koude dranken te kunnen bereiden</li> <li>V: het toepassen van bereidingstechnieken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	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.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	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"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Werkt bij het bereiden van dranken conform bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat de bestelling voldoet aan de geldende (kwaliteits)normen.	

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.4 werkproces: Maakt dranken serveergereed</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>• V: rekenen: getallen</li> <li>• V: rekenen: meten en meetkunde</li> </ul>



<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.6 werkproces: Serveert de bestelling en ruimt af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw serveert of overhandigt de bestelling aan de gast. Hij stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's af. Hij verricht, indien nodig, speciale serveerhandelingen en bereidingen aan tafel op basis van de bedrijfsformule. 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De bestelling is tijdig getransporteerd en uitgeserveerd aan tafel. Na gebruik van de bestelling is de tafel tijdig afgeruimd en indien mogelijk schoongemaakt. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Er is efficiënt gebruik gemaakt van materialen en middelen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: etiquette</li> <li>K: kwaliteitsnormen</li> <li>K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen)</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: het toepassen van debarrasseertechnieken</li> <li>V: het toepassen van draag- en serveermethoden</li> <li>V: het toepassen van transporteerstechnieken</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	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"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Werkt ordelijk, systematisch en in het tempo dat nodig is, hanteert draag- en serveermethoden accuraat waarbij hij een goede oog-handcoördinatie toont, zodat de bestelling tijdig en efficiënt kan worden uitgeserveerd.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Serveert de bestelling, ruimt de tafel af en maakt deze schoon volgens relevante regelgeving en conform de bedrijfsformule, zodat de bestelling voldoet aan de geldende (kwaliteits)normen.	

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten			
1.6 werkproces: Serveert de bestelling en ruimt af			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>• V: Nederlands: lezen</li> <li>• V: Nederlands: luisteren</li> <li>• V: Nederlands: spreken</li> <li>• V: sociaal handelen</li> <li>• V: tafelpreparingstechnieken</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.7 werkproces: Creëert een passende sfeer</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw creëert naar aanleiding van de bedrijfsformule van het bedrijf een aangename en 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er heerst een aangename en passende sfeer in het bedrijf die is afgestemd op de bedrijfsformule. Het verblijf van gasten wordt veraangenaamd en/of geoptimaliseerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enthousiasme uitstralen</li> </ul>	Optimaliseert de sfeer in het contact met gasten, straalt enthousiasme uit en weet dit op de gast over te brengen, zodat hij het verblijf van gasten veraangenaamt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: de bedrijfsformule</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: het inleven in gevoelens van anderen</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: sociaal handelen</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	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

<b>Omschrijving</b>	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw bewaakt volgens de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept de aangename sfeer in het bedrijf. Hij signaleert gedrag van gasten dat normafwijkend kan zijn en bespreekt dit met collega's of de leidinggevende. Hij houdt alcoholgebruik van de gasten in de gaten. Ook houdt hij in de gaten of er drugs worden gebruikt, hij let daarbij op het gedrag van gasten. Hij spreekt gasten aan op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag volgens het sociaalhygiënisch beleid. Hij legt hen het sociaalhygiënisch beleid uit. Hij levert indien nodig een bijdrage aan het bijstellen sociaalhygiënisch beleid. Daarnaast doet hij indien nodig voorstellen om de inrichting van het bedrijf aan te passen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die aansluit op de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. Onveilige situaties zijn tijdig voorkomen. Gasten zijn aangesproken op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag. Het sociaalhygiënisch beleid is uitgelegd aan de gast. Er is indien nodig een aanpassingsvoorstel gedaan voor het sociaalhygiënisch beleid en de inrichting van het bedrijf.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li><li>Proactief informeren</li></ul>	Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen of tijdig kan worden ingegrepen en legt proactief eventuele aanpassingvoorstellen voor het sociaalhygiënisch beleid of de herinrichting van het bedrijf voor aan zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K= kennis van, V= vaardig in</li><li>K: bedrijfshulpverlening</li><li>K: de werking en effecten van verslavingen</li><li>K: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen</li><li>K: gedragsregels en de toleranties hierin</li><li>K: het gastvrijheidsconcept</li><li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li><li>K: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures</li><li>V: Engels: gesprekken voeren</li><li>V: Engels: lezen</li><li>V: Engels: luisteren</li><li>V: Engels: spreken</li><li>V: het toepassen van gesprekstechnieken</li><li>V: het toepassen van strategieën om</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>Effectief blijven presteren onder druk</li><li>Grenzen stellen</li><li>Een positieve kijk houden</li></ul>	Weet grenzen te stellen aan normafwijkend gedrag van gasten en geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden, blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van zaken en problemen, zodat onveilige situaties worden voorkomen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	Checkt regelmatig of de gasten tevreden zijn, geeft de prioriteit aan signalen, zorgen en problemen van gasten, neemt deze serieus, zodat hij kan anticiperen op mogelijk onveilige situaties.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li></ul>	Handelt bij normafwijkend gedrag van gasten conform de bedrijfsformule, het gastvrijheidsconcept, de huisregels en het sociaalhygiënisch beleid, en spreekt gasten op basis hiervan aan, zodat de aangename sfeer in het bedrijf wordt behouden en doet aanpassingvoorstellen voor het sociaalhygiënisch beleid en de bedrijfsinrichting op basis van actuele relevante veiligheidsvoorschriften en wet- en regelgeving die passen binnen de formule van het bedrijf, zodat de veiligheid geoptimaliseerd wordt.	

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten			
1.8 werkproces: Bewaakt de sfeer			
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	<p>Legt het doel, de inhoud en het waarom van het sociaalhygiënisch beleid duidelijk, correct en begrijpelijk uit aan gasten die deze regels overtreden, waarbij hij de stijl van communiceren en de benaderingswijze afstemt op de gast om het overtreden van huisregels te voorkomen en controleert of de boodschap goed is overgekomen.</p>	<p>normaafwijkend gedrag te voorkomen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: sociaal handelen</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.9 werkproces: Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Bestellingen zijn afgerekend met gasten. Er is actie ondernomen op basis van de opmerkingen van gasten. Er is afscheid genomen van de gasten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>K: afrekenprocedures</li> <li>K: betaalautomaten</li> <li>K: betaalmiddelen</li> <li>K: betaalwijzen</li> <li>K: kassasystemen</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: verhoudingen</li> <li>V: sociaal handelen</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	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"> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	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"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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
2.2	Voert afrondende en onderhoudswerkzaamheden uit					x							x								x
2.3	Sluit de kassa af										x			x							x
2.4	Sluit het bedrijf af																				

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

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

<b>Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit</b>			
<b>2.1 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	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, 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: mastiek en mise en place werkzaamheden</li> <li>K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen)</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: tafelzetting</li> <li>K: voorraadbeheer (FiFo)</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: toepassen van opdektechnieken</li> <li>V: toepassen van poleertechnieken</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Maakt vlot en accuraat mastiek en mise en place en hanteert daarbij de van toepassing zijnde vakkennis en technieken, stemt de verschillende werkzaamheden goed op elkaar af en bewaakt de voortgang van het proces, zodat de werkzaamheden tijdig gereed zijn.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Neemt bij het uitvoeren van mastiek en mise en place werkzaamheden de relevante bedrijfsvoorschriften in acht.	



<b>Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit</b>			
<b>2.2 werkproces: Voert afrondende en onderhoudswerkzaamheden uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	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 en voert dit af. Hij vult de controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De werkruimte, apparatuur, gereedschap en materialen zijn opgeruimd en schoongemaakt. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Afval is verzameld en afgevoerd. Controlelijsten zijn ingevuld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>K: schoonmaakmiddelen en -materialen (eigenschappen en toepassing)</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: meten en meetkunde</li> <li>V: rekenen: verbanden</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	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"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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****2.3 werkproces: Sluit de kassa af**

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	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"><li>* K= kennis van, V= vaardig in</li><li>K: interne procedures</li><li>K: kassasystemen</li><li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li><li>V: Engels: lezen</li><li>V: Nederlands: lezen</li><li>V: Nederlands: schrijven</li><li>V: Nederlands: taalverzorging</li><li>V: rekenen: getallen</li><li>V: rekenen: verhoudingen</li></ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Informatie genereren uit gegevens</li><li>Conclusies trekken</li></ul>	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"><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Neemt bij het afsluiten van de (computer) kassa de interne procedures voor het opmaken van de kassa en de 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	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Controleert de voorraad en bestelt					x					x	x									x
3.2	Vraagt offertes op en selecteert leveranciers																				
3.3	Ontvangt en controleert de bestelling																			x	
3.4	Pakt de bestelling uit en slaat deze op												x							x	

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

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

<b>Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt</b>			
<b>3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt</b>			
<b>Omschrijving</b>	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 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: bedrijfsvoorschriften m.b.t. inkoop en voorraadbeheer</li> <li>K: inkoop, voorraadbeheer en administratie</li> <li>K: materialen en middelen voor het bewaken van de voorraad, ontvangen en opslaan van artikelen</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: meten en meetkunde</li> <li>V: rekenen: verhoudingen</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Registreert alle benodigde grondstoffen, dranken, materialen en middelen nauwkeurig en vult bij (dreigende) tekorten bestellijsten volledig en nauwkeurig in, zodat de bestelling wordt voorbereid.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Controleert de voorraad door deze te snel en nauwkeurig te controleren 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"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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**

<b>Omschrijving</b>	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. Hij archiveert de bestel- en leveringsbonnen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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. Bestel- en leveringsbonnen zijn gearhiveerd		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Controleert de bestelling bij ontvangst volgens relevante wettelijke richtlijnen, archiveert bestel- en leveringsbonnen en handelt bij afwijkingen in de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften zodat derving wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K= kennis van, V= vaardig in</li><li>K: klachtenprocedure</li><li>K: producten en ingrediënten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze)</li><li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li><li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li><li>V: Engels: lezen</li><li>V: Nederlands: lezen</li><li>V: Nederlands: schrijven</li><li>V: Nederlands: taalverzorging</li><li>V: rekenen: getallen</li></ul>

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

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	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"><li>• * K= kennis van, V= vaardig in</li><li>• K: relevante veiligheidsvoorschriften</li><li>• K: relevante wettelijke richtlijnen</li><li>• K: transportmiddelen</li><li>• K: voorraadbeheer (FiFo)</li><li>• V: Engels: lezen</li><li>• V: Nederlands: lezen</li><li>• V: Nederlands: schrijven</li><li>• V: Nederlands: taalverzorging</li><li>• V: rekenen: getallen</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	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 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
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
4.1	Maakt een afdelingsplan																				
4.2	Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het gastvrijheidsconcept en bewaakt deze																				
4.3	Maakt een personeelsplanning																				
4.4	Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen																				
4.5	Bewaakt budgetten																				
4.6	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers					x				x				x						x	
4.7	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken		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																										
4.8	Plant en verdeelt de werkzaamheden																									
4.9	Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan		x	x		x							x													
4.10	Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team																									
4.11	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer																									
4.12	Voert werkoverleg																									
4.13	Rapporteert aan de ondernemer																									
4.14	Signaleert en beoordeelt trends en ontwikkelingen																									

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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



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

<b>Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b>			
<b>4.6 werkproces: Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers</b>			
<b>Omschrijving</b>	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 en neemt hierbij de wet- en regelgeving en de bedrijfsprocedure in acht.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Selectiegesprekken zijn gevoerd. Er is een voorstel gedaan aan de leidinggevende voor de selectie van een nieuwe (lerende) medewerker op basis van de geldende wet- en regelgeving en de bedrijfsprocedure.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Stemt zijn voorstel met bijbehorende argumentatie voor een kandidaat af met zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: selectieprocedure</li> <li>K: werving, selectie en aanname van personeel</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	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"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> <li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	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"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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****4.7 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken**

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>Functioneren van mensen controleren</li><li>Richting geven</li></ul>	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"><li>* K= kennis van, V= vaardig in</li><li>K: bedrijfsprocedures en wettelijke richtlijnen m.b.t. het personeelsbeleid</li><li>K: CAO-bepalingen van de branche</li><li>K: functionerings- en beoordelingsgesprekken</li><li>K: personeelsbeleid</li><li>V: coachen</li><li>V: Engels: lezen</li><li>V: feedback geven</li><li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>V: Nederlands: luisteren</li><li>V: Nederlands: spreken</li></ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"><li>Coachen</li><li>Motiveren</li><li>Anderen ontwikkelen</li></ul>	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"><li>Afstemmen</li></ul>	Voert de gesprekken in nauwe samenwerking met zijn leidinggevende en stemt plannen en ideeën eerst af met zijn leidinggevende voordat hij tot actie overgaat.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Informatie genereren uit gegevens</li><li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li><li>Conclusies trekken</li></ul>	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"><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	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

### 4.9 werkproces: Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>Uitoefenen van gezag</li> <li>Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: het gastvrijheidsconcept</li> <li>K: inwerkprocedures</li> <li>K: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures</li> <li>V: coachen</li> <li>V: feedback geven</li> <li>V: het oplossen van problemen</li> <li>V: instrueren</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: sociaal handelen</li> </ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coachen</li> <li>Adviseren</li> <li>Motiveren</li> <li>Anderen ontwikkelen</li> </ul>	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.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	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"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> <li>Oplossingen voor problemen bedenken</li> </ul>	Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de (lerende) medewerker gerichte aanwijzingen en instructies kan geven.	

## 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						
1.5	Bereidt snacks en kleine gerechten				x						x	x								x						
1.6	Serveert de bestelling en ruimt af				x				x		x									x						
1.7	Creëert een passende sfeer								x										x							
1.8	Bewaakt de sfeer				x														x		x		x			
1.9	Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid										x	x							x		x					

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																										
1.10	Doet voorstellen voor de samenstelling van de menu-, drank- en wijnkaart																									

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Bartender**

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.2 werkproces: Ontvangt gasten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Bartender ontvangt de gasten volgens de bedrijfsformule van het café-bar bedrijf en staat ze vriendelijk te woord.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Gasten zijn vriendelijk ontvangen volgens de bedrijfsformule van het café-bar bedrijf.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> <li>Onderhoudend communiceren</li> </ul>	Geeft de gast in het contact de nodige aandacht, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gasten zich welkom voelen en er een sociale band wordt opgebouwd met het café-barbedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: schrijven</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: toepassen van verkooptechnieken</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.3 werkproces: Adviseert de gast en neemt de bestelling op</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Bartender geeft, indien nodig en gewenst, volgens de bedrijfsformule informatie en/of advies aan de gast omtrent de diverse dranken, wijnen en kleine gerechten. Hij wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten. 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 volgens de bedrijfsprocedure in het kassasysteem.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Gasten zijn volgens de bedrijfsformule 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 volgens de bedrijfsprocedure.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: bereidingswijze</li> <li>K: dranken</li> <li>K: kassasystemen</li> <li>K: voedingsproducten</li> <li>K: wijnen</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: toepassen van verkooptechnieken</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	Geeft volgens de bedrijfsformule 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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgescreven procedures</li> </ul>	Noteert de bestellingen en eventuele wensen van de gast nauwkeurig en volledig op basis van voorgescreven procedures, zodat de bestelling kan worden verwerkt in het kassasysteem.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	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"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	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.	

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.4 werkproces: Maakt dranken serveergereed</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Werkzaamheden zijn afgestemd. Dranken zijn serveergereed. Er is veilig en hygiënisch gewerkt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: dranken</li> <li>K: kwaliteitsnormen</li> <li>K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen)</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>K: voedingsproducten</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: het omgaan met diverse apparatuur om warme en koude dranken te kunnen bereiden</li> <li>V: het toepassen van bereidingstechnieken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: meten en meetkunde</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Werkt ordelijk en systematisch bij het gereedmaken van dranken, zodat de bestelling tijdig aan de gast geserveerd kan worden.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Werkt bij het bereiden van dranken conform bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat de bestelling voldoet aan de geldende (kwaliteits)normen.	



<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.5 werkproces: Bereidt snacks en kleine gerechten</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: kwaliteitsnormen</li> <li>K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen)</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>K: voedingsproducten</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: het toepassen van bereidingstechnieken</li> <li>V: het toepassen van decoreer- en dresseertechnieken</li> <li>V: het toepassen van snijtechnieken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: rekenen: getallen</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Bereidt kleine gerechten en snacks in het juiste tempo, werkt hierbij ordelijk, systematisch en gebruikt snel en accuraat verschillende snijtechnieken, bereidingstechnieken en decoreer- en dresseertechnieken, zodat de snacks en kleine gerechten er aantrekkelijk uit zien en tijdig worden geserveerd aan de gast.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Werkt bij het bereiden van kleine gerechten en snacks conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat de bestelling voldoet aan de geldende (kwaliteits)normen.	

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.6 werkproces: Serveert de bestelling en ruimt af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Bartender serveert de bestelling aan de gast. Hij stemt de diverse werkzaamheden met collega's en/of leidinggevende af. Hij verricht op basis van de bedrijfsformule speciale serveerhandelingen en bereidingen aan tafel. Hij geeft een toelichting over de geserveerde dranken en gerechten. Hij ruimt de tafel en/of de bar na het gebruik van de bestelling op en maakt deze indien mogelijk schoon.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De bestelling is tijdig en volgens de bedrijfsformule geserveerd aan de gast. Eventueel is bij het uitserveren van de dranken en/of gerechten een toelichting gegeven. Na gebruik van de bestelling is de tafel en/of de bar tijdig afgeruimd en indien mogelijk schoongemaakt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is, hanteert draag- en serveermethoden accuraat waarbij hij een goede oog-handcoördinatie toont, zodat de bestelling tijdig en efficiënt kan worden uitgeserveerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: kwaliteitsnormen</li> <li>K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen)</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: schrijven</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: het toepassen van debarrasseertechnieken</li> <li>V: het toepassen van draag- en serveermethoden</li> <li>V: het toepassen van transporteerstechnieken</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Serveert de bestelling, ruimt de tafel en/of bar af en maakt deze schoon volgens relevante regelgeving en conform de bedrijfsformule, zodat de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	Geeft indien nodig een toelichting op het gerecht waarbij hij zijn communicatiestijl afstemt op de gast, zodat de gasten goed geïnformeerd zijn.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Afstemmen</li> </ul>	Overlegt met collega's en/of leidinggevende tijdig en regelmatig indien zij samen de bestelling uitserveren, zodat de werkzaamheden en handelingen van collega's op elkaar worden afgestemd.	

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.6 werkproces: Serveert de bestelling en ruimt af</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>• V: Nederlands: lezen</li> <li>• V: Nederlands: luisteren</li> <li>• V: Nederlands: spreken</li> <li>• V: sociaal handelen</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.7 werkproces: Creëert een passende sfeer</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Bartender creëert naar aanleiding van de bedrijfsformule van het bedrijf een aangename en 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er heerst een aangename en passende sfeer in het bedrijf die is afgestemd op de bedrijfsformule. Het verblijf van gasten wordt veraangenaamd en/of geoptimaliseerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> <li>Enthousiasme uitstralen</li> </ul>	Optimaliseert de sfeer in het contact met gasten, stemt de benaderingswijze op de gast af, reageert adequaat op de gast, straalt enthousiasme uit en weet dit op de gast over te brengen, zodat hij het verblijf van gasten veraangenaamt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: de bedrijfsformule</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: het inleven in gevoelens van anderen</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: sociaal handelen</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	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

<b>Omschrijving</b>	De Bartender bewaakt volgens de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept de aangename sfeer in het bedrijf. Hij signaleert gedrag van gasten dat normafwijkend kan zijn en bespreekt dit met collega's of de leidinggevende. Hij houdt alcoholgebruik van de gasten in de gaten. Ook houdt hij in de gaten of er drugs worden gebruikt, hij let daarbij op het gedrag van gasten. Hij spreekt gasten aan op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag volgens het sociaalhygiënisch beleid. Hij legt hen het sociaalhygiënisch beleid uit. Hij levert indien nodig een bijdrage aan het bijstellen sociaalhygiënisch beleid. Daarnaast doet hij indien nodig voorstellen om de inrichting van het bedrijf aan te passen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die aansluit op de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. Onveilige situaties zijn tijdig voorkomen. Gasten zijn aangesproken op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag. Het sociaalhygiënisch beleid is uitgelegd aan de gast. Er is indien nodig een aanpassingsvoorstel gedaan voor het sociaalhygiënisch beleid en de inrichting van het bedrijf.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li><li>Proactief informeren</li></ul>	Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen of tijdig kan worden ingegrepen en legt proactief eventuele aanpassingsvoorstellen voor het sociaalhygiënisch beleid of de herinrichting van het bedrijf voor aan zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K= kennis van, V= vaardig in</li><li>K: bedrijfshulpverlening</li><li>K: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen</li><li>K: gedragsregels en de toleranties hierin</li><li>K: het gastvrijheidsconcept</li><li>K: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures</li><li>V: 2e mvt: luisteren</li><li>V: 2e mvt: spreken</li><li>V: Engels: gesprekken voeren</li><li>V: Engels: lezen</li><li>V: Engels: luisteren</li><li>V: Engels: spreken</li><li>V: het toepassen van gesprekstechnieken</li><li>V: het toepassen van strategieën om normafwijkend gedrag te voorkomen</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>Effectief blijven presteren onder druk</li><li>Grenzen stellen</li><li>Een positieve kijk houden</li></ul>	Weet grenzen te stellen aan normafwijkend gedrag van gasten en geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden, blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van zaken en problemen, zodat onveilige situaties worden voorkomen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	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"><li>Werken conform voorgescreven procedures</li><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li></ul>	Handelt bij normafwijkend gedrag van gasten conform de bedrijfsformule, het gastvrijheidsconcept, de huisregels en het sociaalhygiënisch beleid, en spreekt gasten op basis hiervan aan, zodat de aangename sfeer in het bedrijf wordt behouden en doet aanpassingsvoorstellen voor het sociaalhygiënisch beleid en de bedrijfsinrichting op basis van actuele relevante veiligheidsvoorschriften en wet- en regelgeving die passen binnen de formule van het bedrijf, zodat de veiligheid geoptimaliseerd wordt.	

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten			
1.8 werkproces: Bewaakt de sfeer			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>• V: Nederlands: lezen</li> <li>• V: Nederlands: luisteren</li> <li>• V: Nederlands: schrijven</li> <li>• V: Nederlands: spreken</li> <li>• V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>• V: sociaal handelen</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.9 werkproces: Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Bestellingen zijn afgerekend met gasten. Er is actie ondernomen op basis van de opmerkingen van gasten. Er is afscheid genomen van de gasten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>K: afrekenprocedures</li> <li>K: betaalautomaten</li> <li>K: betaalmiddelen</li> <li>K: betaalwijzen</li> <li>K: kassasystemen</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: verhoudingen</li> <li>V: sociaal handelen</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	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"> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	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"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Voert voorbereidende werkzaamheden uit					x						x	x								x
2.2	Voert afrondende en onderhoudswerkzaamheden uit					x							x								x
2.3	Sluit de kassa af										x			x							x
2.4	Sluit het bedrijf af																				x

### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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



## **Detaillering proces-competentie-matrix Bartender**

<b>Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit</b>			
<b>2.1 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Bartender voert voorbereidende werkzaamheden uit volgens de bedrijfsvoorschriften, 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. Hij stemt deze werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Vorbereidende werkzaamheden zijn volgens bedrijfsvoorschriften uitgevoerd. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en uitgevoerd volgens relevante bedrijfsvoorschriften.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen)</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: voorraadbeheer (FiFo)</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: toepassen van poleertechnieken</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	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.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	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"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Neemt bij het uitvoeren van voorbereidende werkzaamheden de relevante bedrijfsvoorschriften in acht.	

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit			
2.2 werkproces: Voert afrondende en onderhoudswerkzaamheden uit			
<b>Omschrijving</b>	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 en voert dit af. Hij vult de controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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"> <li>Afstemmen</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>K: schoonmaakmiddelen en -materialen (eigenschappen en toepassing)</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: meten en meetkunde</li> <li>V: rekenen: verbanden</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	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"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Handelt bij het schoonmaken en opruimen volgens relevante bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen en vult de controlelijsten in volgens relevante wettelijke richtlijnen.	

<b>Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit</b>			
<b>2.3 werkproces: Sluit de kassa af</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: interne procedures</li> <li>K: kassasystemen</li> <li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: verhoudingen</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	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"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Neemt bij het afsluiten van het bedrijf, bij het controleren van de afrondende werkzaamheden middels een checklist en bij het handelen met betrekking tot onveilige situaties de bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften in acht.	

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit			
2.4 werkproces: Sluit het bedrijf af			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er is gecontroleerd of alle afrondende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Het bedrijf is veilig afgesloten. Er is gehandeld volgens bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Neemt bij het afsluiten van het bedrijf, bij het controleren van de afrondende werkzaamheden middels een checklist en bij het handelen met betrekking tot onveilige situaties de bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften in acht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: de checklist</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> </ul>

### 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
		Beplannen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Controleert de voorraad en bestelt					X					X	X									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 kwalificatie

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Bartender**

<b>Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt</b>			
<b>3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt</b>			
<b>Omschrijving</b>	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 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: bedrijfsvoorschriften m.b.t. inkoop en voorraadbeheer</li> <li>K: inkoop, voorraadbeheer en administratie</li> <li>K: materialen en middelen voor het bewaken van de voorraad, ontvangen en opslaan van artikelen</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: meten en meetkunde</li> <li>V: rekenen: verhoudingen</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Registreert alle benodigde grondstoffen, dranken, materialen en middelen nauwkeurig en vult bij (dreigende) tekorten bestellijsten volledig en nauwkeurig in zodat de bestelling wordt voorbereid.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Controleert de voorraad door deze te snel en nauwkeurig te controleren 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"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Bestelt grondstoffen, dranken, materialen en middelen volgens de in het bedrijf gebruikelijke bestelprocedures.	

<b>Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt</b>			
<b>3.3 werkproces: Ontvangt en controleert de bestelling</b>			
<b>Omschrijving</b>	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. Hij archiveert de bestel- en leveringsbonnen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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. Bestel- en leveringsbonnen zijn gearhiveerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li> <li>Oplossingen voor problemen bedenken</li> </ul>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: klachtenprocedure</li> <li>K: producten en ingrediënten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze)</li> <li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: schrijven</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: rekenen: getallen</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Controleert de bestelling bij ontvangst volgens relevante wettelijke richtlijnen, archiveert bestel- en leveringsbonnen en handelt bij afwijkingen in de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften zodat derving wordt voorkomen.	

<b>Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt</b>			
<b>3.4 werkproces: Pakt de bestelling uit en slaat deze op</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	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"> <li>• * K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>• K: relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>• K: relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>• K: transportmiddelen</li> <li>• K: voorraadbeheer (FiFo)</li> <li>• V: Engels: lezen</li> <li>• V: Nederlands: lezen</li> <li>• V: Nederlands: schrijven</li> <li>• V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>• V: rekenen: getallen</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Werkt bij het transporteren en opslaan van producten, dranken en artikelen conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat derving wordt voorkomen.	



## 2.4 Leidinggevende bediening

### Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten

#### Proces-competentie-matrix Leidinggevende bediening

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

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																										
1.10	Doet voorstellen voor de samenstelling van de menu-, drank- en wijnkaart																									

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Leidinggevende bediening**

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening neemt volgens de bedrijfsformule 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Reserveringen zijn volgens de bedrijfsformule aangenomen en verwerkt volgens voorgeschreven wijze. De keuken is geïnformeerd over de reserveringen en eventuele bijzonderheden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proactief informeren</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: dieetleer</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: reserveringssystemen</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: schrijven</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	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"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Past de voorgeschreven procedures en de bedrijfsformule toe bij het verwerken van de reservering.	

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.2 werkproces: Ontvangt gasten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening 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 zijn collega's. Hij vraagt of de gasten een aperitief wensen en biedt de gast de menukaart, de drankenkaart en/of wijnkaart aan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Gasten zijn vriendelijk ontvangen volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf en geplaatst in overleg met collega's en volgens de tafelindeling. Het aperitief is opgenomen en de menukaart, drankenkaart en/of wijnkaart is overhandigd aan de gasten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Overlegt met collega's 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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: dranken</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: toepassen van verkooptechnieken</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	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.	

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.3 werkproces: Adviseert de gast en neemt de bestelling op</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening geeft, indien nodig en gewenst, volgens de bedrijfsformule 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. 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Raadpleegt bij bijzondere wensen van gasten en/of opdrachtgevers 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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: bereidingswijze</li> <li>K: dranken</li> <li>K: kassasystemen</li> <li>K: menuopbouw</li> <li>K: voedingsproducten</li> <li>K: wijnen</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: toepassen van verkooptechnieken</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting of advies over dranken, producten en gerechten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gasten 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"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Noteert de bestellingen en eventuele wensen van de gast nauwkeurig en volledig, zodat de bestelling volgens de bedrijfsprocedure kan worden verwerkt in het kassasysteem.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	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"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	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.	

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.4 werkproces: Maakt dranken serveergereed</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Werkzaamheden zijn afgestemd. Dranken zijn serveergereed. Er is veilig en hygiënisch gewerkt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Overlegt met collega's over de uit te voeren werkzaamheden om de dranken serveergereed te kunnen maken, zodat de werkzaamheden van verschillende collega's op elkaar zijn afgestemd en iedereen weet wat hij/zij moet doen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: dranken</li> <li>K: kwaliteitsnormen</li> <li>K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen)</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>K: voedingsproducten</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: het omgaan met diverse apparatuur om warme en koude dranken te kunnen bereiden</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: rekenen: getallen</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	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.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	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"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Werkt bij het bereiden van dranken conform bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat de bestelling voldoet aan de geldende (kwaliteits)normen .	

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.6 werkproces: Serveert de bestelling en ruimt af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening serveert de bestelling aan de gast. Hij werkt hierbij indien nodig samen met collega's en of leidinggevende en stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's 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 af en maakt deze indien mogelijk schoon.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De bestelling is tijdig uitgeserveerd aan tafel. Klachten zijn zoveel mogelijk voorkomen. Na gebruik van de bestelling is de tafel tijdig afgeruimd. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Materialen en middelen zijn effectief gebruikt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Stemt tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig, zodat de bestelling tijdig geserveerd worden en/of overhandigd kunnen worden aan de gast.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: etiquette</li> <li>K: kwaliteitsnormen</li> <li>K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen)</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: het toepassen van debarrasseertechnieken</li> <li>V: het toepassen van draag- en serveermethoden</li> <li>V: het toepassen van transportertechnieken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	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"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Werkt ordelijk, systematisch en in het tempo dat nodig is, hanteert draag- en serveermethoden accuraat waarbij hij een goede oog-handcoördinatie toont, zodat de bestelling tijdig en efficiënt kan worden uitgeserveerd.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Serveert de bestelling, ruimt de tafel af en maakt deze schoon volgens relevante regelgeving en conform de bedrijfsformule, zodat de bestelling voldoet aan de geldende (kwaliteits)normen.	

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.6 werkproces: Serveert de bestelling en ruimt af</b>			
			<ul style="list-style-type: none"><li>• V: Nederlands: lezen</li><li>• V: Nederlands: luisteren</li><li>• V: Nederlands: spreken</li><li>• V: sociaal handelen</li><li>• V: tafelbereidingstechnieken</li></ul>



<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.7 werkproces: Creëert een passende sfeer</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening creëert naar aanleiding van de bedrijfsformule van het bedrijf een aangename en 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er heerst een aangename en passende sfeer in het bedrijf die is afgestemd op de bedrijfsformule. Het verblijf van gasten wordt veraangenaamd en/of geoptimaliseerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enthousiasme uitstralen</li> </ul>	Optimaliseert de sfeer in het contact met gasten, straalt enthousiasme uit en weet dit op de gast over te brengen, zodat hij het verblijf van gasten veraangenaamt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• * K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>• K: de bedrijfsformule</li> <li>• K: doelgroepen</li> <li>• V: 2e mvt: luisteren</li> <li>• V: 2e mvt: spreken</li> <li>• V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>• V: Engels: luisteren</li> <li>• V: Engels: spreken</li> <li>• V: het inleven in gevoelens van anderen</li> <li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>• V: Nederlands: luisteren</li> <li>• V: Nederlands: spreken</li> <li>• V: sociaal handelen</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	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

<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening bewaakt volgens de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept de aangename sfeer in het bedrijf. Hij signaleert gedrag van gasten dat normafwijkend kan zijn en bespreekt dit met collega's of de leidinggevende. Hij houdt alcoholgebruik van de gasten in de gaten. Ook houdt hij in de gaten of er drugs worden gebruikt, hij let daarbij op het gedrag van gasten. Hij spreekt gasten aan op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag volgens het sociaalhygiënisch beleid. Hij legt hen het sociaalhygiënisch beleid uit. Hij levert indien nodig een bijdrage aan het bijstellen sociaalhygiënisch beleid. Daarnaast doet hij indien nodig voorstellen om de inrichting van het bedrijf aan te passen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die aansluit op de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. Onveilige situaties zijn voorkomen. Gasten zijn aangesproken op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag. Het sociaalhygiënisch beleid is uitgelegd aan de gast. Er is indien nodig een aanpassingsvoorstel gedaan voor het sociaalhygiënisch beleid en de inrichting van het bedrijf.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen of tijdig kan worden ingegrepen en legt proactief eventuele aanpassingsvoorstellen voor het sociaalhygiënisch beleid of de herinrichting van het bedrijf voor aan de ondernemer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: bedrijfshulpverlening</li> <li>K: de huisregels en het handhavingsbeleid van het bedrijf</li> <li>K: de werking en effecten van verslavingen</li> <li>K: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen</li> <li>K: gedragsregels en de toleranties hierin</li> <li>K: het gastvrijheidsconcept</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures</li> <li>K: sociale hygiëne</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: lezen</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> <li>Grenzen stellen</li> <li>Een positieve kijk houden</li> </ul>	Weet grenzen te stellen aan normafwijkend gedrag van gasten en geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden, blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van zaken en problemen, zodat onveilige situaties worden voorkomen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	Checkt regelmatig of de gasten tevreden zijn, geeft de prioriteit aan signalen, zorgen en problemen van gasten, neemt deze serieus, zodat hij kan anticiperen op mogelijk onveilige situaties.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgescreven procedures</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	Handelt bij normafwijkend gedrag van gasten conform de bedrijfsformule, het gastvrijheidsconcept, de huisregels en het sociaalhygiënisch beleid, en spreekt gasten op basis hiervan aan, zodat de aangename sfeer in het bedrijf wordt behouden en doet aanpassingsvoorstellen voor het sociaalhygiënisch beleid en de bedrijfsinrichting op basis van actuele relevante veiligheidsvoorschriften en wet- en regelgeving die passen binnen de formule van het bedrijf, zodat de veiligheid geoptimaliseerd wordt.	

## Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten

### 1.8 werkproces: Bewaakt de sfeer

Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li></ul>	Legt het sociaalhygiënisch beleid duidelijk, correct uit aan gasten om het overtreden van huisregels te voorkomen en controleert of de boodschap goed is overgekomen.	<ul style="list-style-type: none"><li>V: Engels: luisteren</li><li>V: Engels: spreken</li><li>V: het toepassen van gesprekstechnieken</li><li>V: het toepassen van strategieën om normafwijkend gedrag te voorkomen</li><li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>V: Nederlands: lezen</li><li>V: Nederlands: luisteren</li><li>V: Nederlands: schrijven</li><li>V: Nederlands: spreken</li><li>V: Nederlands: taalverzorging</li><li>V: sociaal handelen</li></ul>
-------------	---	---	--

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.9 werkproces: Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Bestellingen zijn afgerekend met gasten. Er is actie ondernomen op basis van de signalen en opmerkingen van gasten. Er is afscheid genomen van de gasten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: afrekenprocedures</li> <li>K: betaalautomaten</li> <li>K: betaalmiddelen</li> <li>K: betaalwijzen</li> <li>K: kassasystemen</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: verhoudingen</li> <li>V: sociaal handelen</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	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"> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	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"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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 Leidinggevende bediening

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

### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

## Detaillering proces-competentie-matrix Leidinggevende bediening

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit			
<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening voert voorbereidende werkzaamheden uit volgens voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen en houdt hierbij rekening met het aantal reserveringen. Hij stemt deze werkzaamheden af met zijn collega's. Hij voert mastiek en mise en place werkzaamheden uit, 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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"> <li>Afstemmen</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: mastiek en mise en place werkzaamheden</li> <li>K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen)</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: tafelzetting</li> <li>K: voorraadbeheer (FiFo)</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: toepassen van opdektechnieken</li> <li>V: toepassen van poleertechnieken</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Maakt vlot en accuraat mastiek en mise en place en hanteert daarbij de van toepassing zijnde vakkennis en technieken, stemt de verschillende werkzaamheden op elkaar af en bewaakt de voortgang van het proces, zodat de werkzaamheden tijdig gereed zijn.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Neemt bij het uitvoeren van mastiek en mise en place werkzaamheden de relevante bedrijfsvoorschriften in acht.	

<b>Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit</b>			
<b>2.2 werkproces: Voert afrondende en onderhoudswerkzaamheden uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening ruimt de werkruimte op en maakt deze schoon op basis van relevante wet- en regelgeving en een schoonmaakplan. Hij stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's. Hij reinigt en desinfecteert apparatuur, gereedschap en materiaal en ruimt deze op. Hij verzamelt afval en voert dit af. Hij vult de controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De werkruimte, apparatuur, gereedschap en materiaal zijn opgeruimd en schoongemaakt. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Afval is verzameld en afgevoerd. Controlelijsten zijn ingevuld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Stemt zijn werkzaamheden tijdig en regelmatig af met collega's zodat de werkruimte efficiënt kan worden opgeruimd en schoongemaakt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>K: schoonmaakmiddelen en -materialen (eigenschappen en toepassing)</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: meten en meetkunde</li> <li>V: rekenen: verbanden</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	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"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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****2.3 werkproces: Sluit de kassa af**

<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening sluit bij het einde van de dienst of van de werkdag de (computer) kassa af. Hij telt, controleert en verantwoordt de ontvangsten. Hij maakt de afrekenstaat op en verklaart eventuele kasverschillen. Hij registreert gewerkte uren van personen in de shift, noteert representatieconsumpties en registreert omzet van personen in de shift. Hij bergt het geld op en/of stort het af op voorgeschreven wijze. Hij draagt de kas over.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De kassa is afgesloten. De afrekenstaat is opgemaakt. De omzet is berekend. Kasverschillen zijn verantwoord. Ontvangsten zijn verantwoord en opgeborgen, afgestort of overgedragen volgens voorgeschreven procedures. De kas is overgedragen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	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"><li>* K= kennis van, V= vaardig in</li><li>K: interne procedures</li><li>K: kassasystemen</li><li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li><li>V: Engels: lezen</li><li>V: Nederlands: lezen</li><li>V: Nederlands: schrijven</li><li>V: Nederlands: taalverzorging</li><li>V: rekenen: getallen</li><li>V: rekenen: verhoudingen</li></ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Informatie genereren uit gegevens</li><li>Conclusies trekken</li></ul>	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"><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Neemt bij het afsluiten van het bedrijf de interne procedures voor het opmaken van de kassa en de veiligheidsvoorschriften in acht.	



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

### Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

#### Proces-competentie-matrix Leidinggevende bediening

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	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Controleert de voorraad en bestelt										X	X									X
3.2	Vraagt offertes op en selecteert leveranciers											X		X							
3.3	Ontvangt en controleert de bestelling													X							X
3.4	Pakt de bestelling uit en slaat deze op												X								X

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Leidinggevende bediening**

<b>Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt</b>			
<b>3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening controleert de voorraad. Dit doet hij door regelmatig de opgeslagen dranken, producten en non-food artikelen op kwaliteit, houdbaarheid en aantallen te controleren en het verloop van producten en artikelen te analyseren. Hij maakt op basis van de selectie van wijnen een voorstel voor een variatie aan wijnen die ingekocht moeten worden. Hij geeft daarin de soort en de kwaliteit van de wijnen aan en hoeveel van welke soort en kwaliteit moeten worden ingekocht. Hij maakt bestellijsten en inkoopspecificaties op basis van de tekorten en behoeften en plaatst de bestelling bij de (vaste) leveranciers.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Opgeslagen producten en artikelen zijn gecontroleerd op kwaliteit, houdbaarheid en aantal. Het verloop van producten en artikelen is geanalyseerd. Tekorten en behoeften aan grondstoffen, wijnen, dranken, materialen en middelen zijn vastgesteld. Er is een bestellijst opgesteld met bijbehorende inkoopspecificaties. De bestelling is geplaatst bij (vaste) leveranciers.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Maakt voor elk van de te bestellen ingrediënten een inkoopspecificatie, dat volledig en nauwkeurig is opgesteld en stelt een bestellijst samen, zodat hieruit voor de leveranciers duidelijk is welke producten en in welke hoeveelheden deze producten geleverd moeten worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: bedrijfsvoorschriften m.b.t. inkoop en voorraadbeheer</li> <li>K: inkoop, voorraadbeheer en administratie</li> <li>K: materialen en middelen voor het bewaken van de voorraad, ontvangen en opslaan van artikelen</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: schrijven</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: meten en meetkunde</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Controleert de voorraad door deze te snel en nauwkeurig te controleren op kwaliteit en houdbaarheid, analyseert het verloop van wijnen, producten en ingrediënten en stelt tekorten vast, zodat behoeften aan grondstoffen kunnen worden vastgesteld.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Bestelt de benodigde grondstoffen, dranken, materialen en middelen volgens de in het bedrijf gebruikelijke bestelprocedures.	

<b>Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt</b>			
<b>3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt</b>			
			• V: rekenen: verhoudingen

			• V: rekenen: verhoudingen
--	--	--	----------------------------

<b>Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt</b>			
<b>3.2 werkproces: Vraagt offertes op en selecteert leveranciers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening vraagt offertes aan bij verschillende leveranciers en beoordeelt de ontvangen offertes en daarbij behorende leveringscondities op prijs/kwaliteitsverhouding. Hij selecteert op basis hiervan de leveranciers en plaatst de bestelling.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Offertes met bijbehorende leveringscondities zijn aangevraagd, ontvangen en beoordeeld op prijs/kwaliteitsverhouding. Leveranciers zijn geselecteerd en de bestelling is geplaatst.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Maakt bij het analyseren van ontvangen offertes gebruik van zijn rekenvaardigheden, drankenkennis en warenkennis en past deze accuraat toe om de prijs/kwaliteitverhouding te kunnen bepalen, zodat de meest geschikte leverancier wordt geselecteerd en de bestelling geplaatst kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: dranken</li> <li>K: leveranciers</li> <li>K: leveringscondities</li> <li>K: voedingsproducten</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: verbanden</li> <li>V: rekenen: verhoudingen</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> <li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	Analyseert de ontvangen offertes van verschillende leveranciers en bijbehorende leveringscondities op de prijs-kwaliteitverhouding en selecteert op basis hiervan de meest geschikte leverancier, zodat producten en artikelen van voldoende kwaliteit voor een zo laag mogelijke prijs ingekocht kunnen worden.	

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

<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening neemt geleverde dranken, producten en non-food artikelen in ontvangst en controleert deze aan de hand van relevante wet- en regelgeving. Hij controleert bij ontvangst de wijnen op jaar, herkomst, etiket en organoleptische staat. Hij rapporteert, afhankelijk van de formule van het bedrijf, eventuele afwijkingen aan de geleverde dranken, producten en non-food artikelen, reclameert bij de leverancier, volgens daarvoor geldende procedures en zorgt ervoor dat eventuele retourzendingen worden afgehandeld. Hij archiveert de bestel- en leveringsbonnen. Hij controleert bij de aflevering van een bestelling van een nieuwe leverancier of de prijsafspraken zijn nagekomen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Geleverde producten, dranken, artikelen en wijnen zijn in ontvangst genomen, gecontroleerd en geregistreerd volgens relevante wet- en regelgeving. Afwijkingen in de bestelling zijn gerapporteerd aan de betreffende leverancier en eventuele retourzendingen zijn afgehandeld. Bestel- en leveringsbonnen zijn gearhiveerd en bij de levering van een nieuwe leveranciers zijn de prijsafspraken gecontroleerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li><li>Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	Controleert de temperatuur, verpakking, kwaliteit en houdbaarheidsdatum van geleverde producten en dranken en controleert aan de hand van de bestellijst aantallen en/of het gewicht, constateert wanneer er afwijkingen in de bestelling zijn en communiceert dit naar de leidinggevende, zodat deze een oplossing kan aandragen.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K= kennis van, V= vaardig in</li><li>K: klachtenprocedure</li><li>K: producten en ingrediënten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze)</li><li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li><li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li><li>K: wijnen</li><li>V: Engels: lezen</li><li>V: Nederlands: lezen</li><li>V: Nederlands: schrijven</li><li>V: Nederlands: taalverzorging</li><li>V: rekenen: getallen</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Controleert de bestelling bij ontvangst volgens relevante wettelijke richtlijnen, controleert wijnen op jaar, herkomst, etiket en organoleptische staat, controleert of prijsafspraken zijn ingekomen op basis van bestel- en leveringsbonnen en activeert deze conform bedrijfsvoorschriften 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**

<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening transporteert de goederen, pakt de geleverde goederen en geleverde wijnen uit of om en slaat deze volgens het FiFo systeem en relevante wet- en regelgeving op in de daarvoor bestemde ruimte. Hij bewaakt de bewaartemperatuur in deze ruimtes en controleert of de wijnen op voorgeschreven wijze zijn opgeslagen. Hij registreert de voorraad, het stadium van de rijpheid van de wijnen en wanneer en tot hoe lang een wijn op dronk zal zijn.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Goederen zijn getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens relevante wet- en regelgeving. De bewaartemperatuur en de wijze van opslag in de ruimtes is gecontroleerd. De wijnvoorraad, het stadium van rijpheid en tot hoe lang een wijn op dronk zal zijn, is geregistreerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	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"><li>• * K= kennis van, V= vaardig in</li><li>• K: relevante veiligheidsvoorschriften</li><li>• K: relevante wettelijke richtlijnen</li><li>• K: transportmiddelen</li><li>• K: voorraadbeheer (FiFo)</li><li>• V: Engels: lezen</li><li>• V: Nederlands: lezen</li><li>• V: Nederlands: schrijven</li><li>• V: Nederlands: taalverzorging</li><li>• V: rekenen: getallen</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Werkt bij het transporteren en opslaan van producten, dranken en artikelen en het controleren van de opslagruimtes conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.	

# Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

## Proces-competentie-matrix Leidinggevende bediening

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 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
Werkprocessen																					
4.1	Maakt een afdelingsplan	x				x					x	x						x			
4.2	Leverd een bijdrage aan de ontwikkeling van het gastvrijheidsconcept en bewaakt deze																				
4.3	Maakt een personeelsplanning										x							x			
4.4	Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen										x			x							
4.5	Bewaakt budgetten		x								x			x						x	
4.6	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers					x	x			x				x						x	
4.7	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken	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																										
4.8	Plant en verdeelt de werkzaamheden		x														x			x						
4.9	Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan		x	x									x													
4.10	Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team			x		x																				
4.11	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer		x										x						x							
4.12	Voert werkoverleg					x			x	x								x								
4.13	Rapporteert aan de ondernemer					x				x				x												x
4.14	Signaleert en beoordeelt trends en ontwikkelingen																									

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Leidinggevende bediening**

<b>Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b>			
<b>4.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening stelt een afdelingsplan op aan de hand van het ondernemingsplan. Hij signaleert ontwikkelingen in de horecabranche en in de omgeving van het horecabedrijf en gaat na wat voor gevolgen deze ontwikkelingen voor de werkzaamheden van zijn afdeling kunnen hebben. Hij beschrijft in het plan aan welke tactische en operationele doelstellingen de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Hij stemt het afdelingsplan af met de ondernemer of het management.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een afdelingsplan waarin operationele doelstellingen, werkzaamheden en eisen waaraan werkzaamheden moeten voldoen, staan beschreven. Het afdelingsplan is afgestemd op het ondernemingsplan en ontwikkelingen in de horecabranche en omgeving van het horecabedrijf. Het afdelingsplan is afgestemd met de ondernemer of het management en waar nodig bijgesteld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> </ul>	Neemt duidelijke beslissingen voor zijn team ten aanzien van de te behalen doelstellingen en uit te voeren activiteiten, zodat deze in het afdelingsplan kunnen worden opgenomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: afdelings- en activiteitenplannen</li> <li>K: bedrijfsplan of ondernemingsplan</li> <li>K: de horecabranche</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Legt het concept afdelingsplan voor aan de ondernemer of het management en stemt tijdig met de ondernemer of het management af over eventuele aanpassingen van het afdelingsplan of activiteitenplan, zodat het afdelingsplan daarna kan worden vastgesteld.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correct formuleren</li> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>Structuur aanbrengen</li> </ul>	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd afdelingsplan waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Vertaalt het bedrijfsplan of ondernemingsplan naar operationele doelen en activiteiten, zodat een afdelingsplan kan worden opgesteld.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doelen en prioriteiten stellen</li> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Tijd indelen</li> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	Bepaalt prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen, stemt de activiteiten op elkaar af, stelt vast welke middelen en het aantal medewerkers nodig zijn om de activiteiten uit te voeren en houdt bij het plannen rekening met huidige mogelijkheden en omstandigheden, zodat een realistisch afdelingsplan wordt opgesteld.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>De markt en de spelers daarin kennen</li> </ul>	Volgt de ontwikkelingen in de horecabranche en in de omgeving van het horecabedrijf, onderkent op basis hiervan kansen en	

<b>Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b>			
<b>4.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan</b>			
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	bedreigingen voor de afdeling, vertaalt kansen in concrete activiteiten, anticipeert op mogelijke bedreigingen en verwerkt dit in het afdelingsplan.	

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.3 werkproces: Maakt een personeelsplanning**

<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening maakt op basis van het afdelingsplan een inschatting van de benodigde inzet aan personeel (forecast), bepaalt de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn voor de activiteiten van de afdeling en beschrijft dit in de personeelsplanning.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een personeelsplanning waarin de benodigde inzet van personeel op korte en lange termijn voor bepaalde activiteiten (kwalitatief en kwantitatief) staat beschreven.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li><li>Structuur aanbrengen</li></ul>	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd plan voor personeelsplanning en -ontwikkeling, waarin voor bepaalde activiteiten de benodigde inzet van personeel staat beschreven.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K= kennis van, V= vaardig in</li><li>K: CAO-bepalingen van de branche</li><li>K: personeelsbeleid</li><li>V: Nederlands: lezen</li><li>V: Nederlands: schrijven</li><li>V: Nederlands: taalverzorging</li></ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Mensen en middelen organiseren</li></ul>	Stelt aan de hand van het afdelingsplan de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn vast, houdt hierbij rekening met de aanwezige capaciteit en stelt op basis hiervan een personeelsplanning op.	

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.4 werkproces: Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen**

<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening maakt analyses van de omzet van de afdeling op basis van relevante informatie. Hij voert kostenberekeningen uit van het assortiment. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan de ondernemer of het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor het assortiment en de verkoopprijs.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er zijn analyses en evaluaties van de omzet van de afdeling gemaakt en kostenberekeningen van het assortiment zijn uitgevoerd. Analyses zijn gerapporteerd aan de ondernemer of het management en er zijn voorstellen gedaan voor budgetten voor het assortiment en de verkoopprijs.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Maakt volledige en nauwkeurige rapportages van de analyses van de omzet, voor de ondernemer of het management.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K= kennis van, V= vaardig in</li><li>K: analysemethoden</li><li>V: 2e mvt: lezen</li><li>V: het berekenen van omzet en kosten</li><li>V: Nederlands: lezen</li><li>V: Nederlands: schrijven</li><li>V: Nederlands: taalverzorging</li><li>V: rekenen: getallen</li><li>V: rekenen: verbanden</li><li>V: rekenen: verhoudingen</li></ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Informatie genereren uit gegevens</li><li>Conclusies trekken</li></ul>	Analyseert de beschikbare gegevens over de omzet van de afdeling en maakt hieruit logische gevolgtrekkingen, maakt op basis hiervan kostenberekeningen van het assortiment en de verkoopprijs en doet realistische voorstellen voor budgetten aan de ondernemer of het management.	

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.5 werkproces: Bewaakt budgetten**

<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen en doet een voorstel om kosten te besparen en bespreekt dit met de manager/ondernemer. Hij voert de financiële administratie uit of delegeert deze aan een andere afdeling. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Budgetten zijn bewaakt, waardoor budgetoverschrijdingen zijn vermeden en eventuele verschillen zijn verklaard. Er is een voorstel gedaan om kosten te besparen en dit is besproken met de manager/ondernemer. Financiële administratieve processen zijn uitgevoerd of gedelegeerd. Op basis van overzichten en rapportages zijn controles uitgevoerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Taken delegeren</li><li>• Functioneren van mensen controleren</li></ul>	Delegeert hij indien nodig de financiële administratie en controleert deze op basis van overzichten en rapportages.	<ul style="list-style-type: none"><li>• * K= kennis van, V= vaardig in</li><li>• K: budgettering</li><li>• K: financiële administratie</li><li>• K: relevante bedrijfsvoorschriften</li><li>• V: Engels: lezen</li><li>• V: Nederlands: lezen</li><li>• V: Nederlands: schrijven</li><li>• V: Nederlands: taalverzorging</li><li>• V: rekenen: getallen</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Houdt de financiële administratie volledig en nauwkeurig bij en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Conclusies trekken</li><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	Analyseert de overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken, verklaart verschillen tussen toegestane en werkelijke kosten en doet een realistisch voorstel om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen en legt dit voor aan de manager/ondernemer.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kostenbewust handelen</li></ul>	Is alert op overschrijdingen van het budget en spreekt medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen, zodat de budgetten niet (dreigen te) worden overschreden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht.	

<b>Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b>			
<b>4.6 werkproces: Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening draagt bij aan werving en selectie van nieuw personeel, hulp- en vakantiekrachten. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor de afdeling en de functie. Hij selecteert kandidaten en doet voorstellen aan de ondernemer of het management om deze aan te stellen. Op basis van een formatieplan gaat hij te werk volgens de daarvoor opgestelde procedures.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Selectiegesprekken zijn gevoerd. Nieuwe medewerkers, hulp- en/of vakantiekrachten zijn geselecteerd en er zijn voorstellen gedaan om hen aan te stellen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Stemt zijn bevindingen m.b.t. de werving en selectie met de ondernemer of het management af en doet een voorstel aan de ondernemer of het management over eventuele aanstellingen van kandidaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: CAO-bepalingen van de branche</li> <li>K: personeelsmanagement</li> <li>K: selectieprocedure</li> <li>K: werving, selectie en aanname van personeel</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> </ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verschillen tussen mensen respecteren</li> </ul>	Handelt bij de selectie van nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten onbevooroordeeld, handelt vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen, zodat de sollicitanten gelijke kansen krijgen.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	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"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> <li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	Analyseert relevante gegevens over de kandidaten, legt relaties tussen gegevens, toetst de gegevens op betrouwbaarheid en juistheid en bepaalt op basis hiervan of de kandidaten geschikt zijn voor het bedrijf en de functie.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Neemt bij het selecteren relevante wet- en regelgeving en de in het horecabedrijf gebruikelijke procedure in acht.	

## Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

### 4.7 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken

<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening voert 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. Hij stelt samen met de (lerende) medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf. Hij adviseert de Manager/ondernemer mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie, beloning of de beëindiging van de dienstbetrekking van (lerende) medewerkers. Hij verwerkt resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken in de personeelsdossiers.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er zijn functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd met werknemers. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de (lerende) medewerker zijn gesignaleerd en suggesties en ideeën zijn aangedragen. Een persoonlijk ontwikkelplan is samengesteld en resultaten zijn verwerkt in het personeelsdossier. Er is een advies verstrekt aanzien van verandering in functie of beloning.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> </ul>	Neemt, op basis van een beoordelingsgesprek, binnen zijn bevoegdheid een duidelijke beslissing ten aanzien van verandering in functie, beloning, opleiding en ontwikkeling van een medewerker.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: bedrijfsprocedures en wettelijke richtlijnen m.b.t. het personeelsbeleid</li> <li>K: CAO-bepalingen van de branche</li> <li>K: functionerings- en beoordelingsgesprekken</li> <li>V: coachen</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: feedback geven</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> </ul>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Functioneren van mensen controleren</li> <li>Richting geven</li> </ul>	Bespreekt en beoordeelt het functioneren van de medewerker en maakt duidelijke afspraken met de medewerker en spreekt hem indien nodig aan als de afspraken niet worden nagekomen.	
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coachen</li> <li>Motiveren</li> <li>Anderen ontwikkelen</li> </ul>	Geeft de medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, bespreekt ontwikkelingsmogelijkheden en biedt indien nodig middelen en materialen aan ter ondersteuning hiervan en motiveert de medewerker om hun best te doen, doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> <li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	Analyseert relevante gegevens over het functioneren van de medewerkers, toets verkregen gegevens in het gesprek met de medewerker en beoordeelt op basis van deze informatie of de betreffende medewerker in aanmerking komt voor een verandering van functie of beloning.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Neemt bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken, het opstellen van een persoonlijk ontwikkelplan en het vastleggen van gegevens in personeelsdossiers de bedrijfsprocedure en de wettelijke	



<b>Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b>
---

<b>4.7 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken</b>
--

		richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.	
--	--	--	--

<b>Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b>			
<b>4.8 werkproces: Plant en verdeelt de werkzaamheden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening plant en verdeelt de werkzaamheden in zijn team. Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel en maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan medewerkers.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een operationele planning en een werkrooster waarin de te verrichten werkzaamheden zijn opgesteld en afgestemd op de capaciteit en kwaliteiten van medewerkers. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn toegekend aan de medewerkers.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven</li> <li>• Diversiteit benutten</li> </ul>	Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers en houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de betrokken medewerkers, zodat een realistische en haalbare planning kan worden opgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• * K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>• K: bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen op het gebied van veiligheid, milieuzorg en arbeidsomstandigheden</li> <li>• K: capaciteitsberekeningen en prognoses</li> <li>• K: kwaliteitssystemen</li> <li>• V: het maken van planningen en werkroosters</li> <li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>• V: Nederlands: lezen</li> <li>• V: Nederlands: luisteren</li> <li>• V: Nederlands: schrijven</li> <li>• V: Nederlands: spreken</li> <li>• V: Nederlands: taalverzorging</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Tijd indelen</li> <li>• Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	Stelt prioriteiten in de werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden wanneer uitgevoerd moeten worden, hoeveel medewerkers en middelen hiervoor nodig zijn en stelt op basis van deze informatie planningen en werkroosters op.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Stelt planningen op conform de in het bedrijf gebruikelijke procedure en neemt daarbij de CAO-richtlijnen van de horeca branche, de ARBO-wet en overige wettelijke bepalingen in acht.	

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.9 werkproces: Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan**

<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en handelen. Hij draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de (lerende) medewerkers. Hij introduceert (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De (lerende) medewerkers zijn geïnstrueerd over de werkzaamheden en de te behalen doelen en resultaten en weten wat er van hen verwacht wordt. Nieuwe medewerkers zijn geïntroduceerd en ingewerkt. (Lerende) medewerkers zijn begeleid.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li><li>• Uitoefenen van gezag</li><li>• Functioneren van mensen controleren</li></ul>	Introduceert nieuwe (lerende) medewerkers in de organisatie en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen het horecabedrijf, 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"><li>• * K= kennis van, V= vaardig in</li><li>• K: het gastvrijheidsconcept</li><li>• K: inwerkprocedures</li><li>• K: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures</li><li>• V: coachen</li><li>• V: feedback geven</li><li>• V: het oplossen van problemen</li><li>• V: instrueren</li><li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>• V: Nederlands: luisteren</li><li>• V: Nederlands: spreken</li><li>• V: sociaal handelen</li></ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coachen</li><li>• Adviseren</li><li>• Motiveren</li><li>• Anderen ontwikkelen</li></ul>	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.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de (lerende) medewerker gerichte aanwijzingen en instructies kan geven.	

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.10 werkproces: Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team**

<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij levert een bijdrage aan het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Zaken die het functioneren binnen het team verstoren, zijn besproken. Er is bemiddeld in conflicten. Er is een positieve verstandhouding binnen het team en medewerkers zijn gemotiveerd. Er is een bijdrage geleverd aan het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coachen</li><li>• Motiveren</li></ul>	Stuurt proactief aan op het voorkomen van ziekteverzuim en stimuleert een goede samenwerking in het team, waarbij hij medewerkers motiveert hun best te doen, doelen te bereiken uitdagingen aan te gaan, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• * K= kennis van, V= vaardig in</li><li>• K: verzuimbegeleiding</li><li>• V: coachen</li><li>• V: feedback geven</li><li>• V: instrueren</li><li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>• V: Nederlands: luisteren</li><li>• V: Nederlands: spreken</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bevorderen van de teamgeest</li></ul>	Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen de teamleden en stelt zaken aan de orde die het functioneren en de harmonie in het team verstoren, zodat problemen in het team worden opgelost.	

## Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

### 4.11 werkproces: Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer

<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Processen en procedures leiden tot het gewenste kwaliteitsniveau en worden volgens afspraak, relevante regel- en wetgeving en volgens planning uitgevoerd. Indien nodig zijn oplossingen of verbeterpunten aangedragen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	Herkent ineffectief en inefficiënt gedrag, corrigeert de medewerker indien nodig op de uitvoering van de werkzaamheden en draagt oplossingen of verbeterpunten aan, zodat werkzaamheden leiden tot het gewenste resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: de ARBO-wet</li> <li>K: kwaliteitsniveaus en -procedures</li> <li>V: leidinggeven en aansturen</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> <li>Oplossingen voor problemen bedenken</li> </ul>	Analyseert afwijkingen in de kwaliteit en productiviteit en bedenkt haalbare voorstellen om de werkkuitvoering en de werkprocessen aan te passen of te verbeteren.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> </ul>	Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning, signaleert afwijkingen tijdig, zodat hij indien nodig kan bijsturen op de uitvoering van de werkzaamheden.	

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.12 werkproces: Voert werkoverleg**

<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers in zijn team. Tijdens dit overleg informeert hij de medewerkers over het centrale beleid en vestigingsbeleid. Hij bespreekt veranderingen in het werk, de actuele zaken, evaluaties van activiteiten en de knelpunten. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medewerkers zijn geïnformeerd over het centrale beleid en het vestigingsbeleid. Veranderingen in het werk, de actuele zaken en knelpunten zijn besproken. Afspraken zijn vastgelegd en worden nageleefd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li><li>Anderen raadplegen en betrekken</li><li>Proactief informeren</li></ul>	Overlegt regelmatig met medewerkers over de werkzaamheden van het team en eventuele knelpunten en maakt melding van belangrijke zaken, stimuleert anderen om hun opvattingen en ideeën in te brengen, zodat medewerker goed geïnformeerd zijn en afspraken gemaakt kunnen worden over de uitvoering van gemeenschappelijke taken.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K= kennis van, V= vaardig in</li><li>K: afsprakenlijst</li><li>K: overlegvormen</li><li>K: rapportagevormen</li><li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>V: Nederlands: lezen</li><li>V: Nederlands: luisteren</li><li>V: Nederlands: schrijven</li><li>V: Nederlands: spreken</li><li>V: Nederlands: taalverzorging</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>Gesprekken richting geven</li></ul>	Zorgt ervoor dat overleggen een duidelijk doel en verloop hebben, zet zaken op de agenda, leidt het overleg in duidelijke banen en zorgt dat het overleg leidt tot duidelijke conclusies en/of afspraken.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li></ul>	Informeert medewerkers op een begrijpelijke en correcte manier over het centrale en vestigingsbeleid, waarbij hij zijn communicatie afstemt op de medewerkers, en geeft antwoord op vragen van medewerkers, zodat de medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Correct formuleren</li><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van werkoverleggen op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Voortgang bewaken</li></ul>	Bewaakt dat afspraken worden nagekomen, zodat vertragingen in het werk worden voorkomen.	

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.13 werkproces: Rapporteert aan de ondernemer**

<b>Omschrijving</b>	De Leidinggevende bediening maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en geeft financiële terugkoppeling naar de ondernemer of het management. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor de ondernemer of het management en bespreekt verbeterpunten of problemen met de ondernemer of het management.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er zijn periodiek rapportages van werkzaamheden en financiën opgesteld. De prestaties van de afdeling zijn geanalyseerd en bevindingen zijn teruggekoppeld naar de ondernemer of het management. Informatie uit werkoverleggen is verzameld en verbeterpunten of problemen zijn besproken.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li><li>Proactief informeren</li></ul>	Bespreekt de financiële situatie en relevante informatie afkomstig uit werkoverleggen met de ondernemer of het management en adviseert de ondernemer of het management over te nemen beslissingen, zodat de ondernemer of het management keuzes kan maken en besluiten kan nemen.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K= kennis van, V= vaardig in</li><li>K: het opstellen van (financiële) rapportages</li><li>K: verkoopgegevens</li><li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>V: Nederlands: lezen</li><li>V: Nederlands: luisteren</li><li>V: Nederlands: schrijven</li><li>V: Nederlands: spreken</li><li>V: Nederlands: taalverzorging</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li><li>Structuur aanbrengen</li></ul>	Stelt nauwkeurige en volledige (financiële) rapportages op basis van informatie over de omzet en de informatie afkomstig uit werkoverleggen op en zorgt voor een logische opbouw van de rapportage, zodat informatie wordt vastgelegd en de ondernemer of het management via de rapportage geïnformeerd kan worden.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Informatie genereren uit gegevens</li><li>Conclusies trekken</li></ul>	Analyseert de beschikbare (financiële) gegevens van de afdeling en de informatie afkomstig uit werkoverleggen en formuleert op basis hiervan conclusies, zodat de (financiële) rapportage kan worden opgesteld	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Financieel bewustzijn tonen</li></ul>	Maakt gebruik van informatie over de omzet en deelname aan het assortiment om de prestaties van de afdeling te volgen.	

## 2.5 Gastronomie/sommelier

### Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten

#### Proces-competentie-matrix Gastronomie/sommelier

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



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																										
1.10	Doet voorstellen voor de samenstelling van de menu-, drank- en wijnkaart					x						x				x			x							

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Gastronom/sommelier**

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Gastronom/sommelier neemt volgens de bedrijfsformule 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Reserveringen zijn volgens de bedrijfsformule aangenomen en verwerkt volgens voorgeschreven wijze. De keuken is geïnformeerd over de reserveringen en eventuele bijzonderheden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proactief informeren</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: dieetleer</li> <li>K: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: reserveringssystemen</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	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"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> </ul>	Past de voorgeschreven procedures en de bedrijfsformule toe bij het verwerken van de reservering.	

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.2 werkproces: Ontvangt gasten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Gastronom/sommelier 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 zijn collega's. Hij vraagt of de gasten een aperitief wensen en biedt de gast de menukaart, de drankenkaart en/of wijnkaart aan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Gasten zijn vriendelijk ontvangen volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf en geplaatst in overleg met collega's en volgens de tafelindeling. Het aperitief is opgenomen en de menukaart, drankenkaart en/of wijnkaart is overhandigd aan de gasten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Overlegt met collega's 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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen</li> <li>K: dranken</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> <li>Onderhoudend communiceren</li> </ul>	Geeft de gast in het contact de nodige aandacht, neemt de bestelling voor een aperitief op en biedt de menukaart, drankenkaart en/of wijnkaart aan, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gasten zich welkom voelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: toepassen van verkooptechnieken</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.3 werkproces: Adviseert de gast en neemt de bestelling op</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Gastronoom/sommelier geeft, indien nodig en gewenst, volgens de bedrijfsformule informatie en/of advies aan de gast omtrent de diverse dranken, wijnen, samenstelling gerechten en de combinaties hiervan. Hij geeft de gast informatie over de opbouw van de wijnkaart en over herkomst, samenstelling, smaak en combinatiemogelijkheden van afzonderlijke wijnen op de kaart. Hij legt op verzoek van gasten uit waarom en waardoor de ene wijn beter bij een gekozen gerecht past en hoe kan worden bepaald welke wijn bij welke gang wordt gebruikt. Hij wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten. 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Gasten zijn geïnformeerd en geadviseerd over de diverse dranken, wijnen, gerechten en combinaties hiervan. (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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Raadpleegt bij bijzondere wensen van gasten en/of opdrachtgevers 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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: bereidingswijze</li> <li>K: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen</li> <li>K: dranken</li> <li>K: kassasystemen</li> <li>K: menuopbouw</li> <li>K: overige dranken</li> <li>K: samenstelling gerechten</li> <li>K: voedingsproducten</li> <li>K: wijnen</li> <li>K: wijn-spijscombinaties</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting of advies over dranken, wijnen, samenstelling van gerechten en combinaties hiervan waarbij hij taal en benaderingswijze op de gasten afstemt, zodat hij een betrouwbare en deskundige indruk maakt en de gasten worden geholpen in het maken van een keuze.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Noteert de bestellingen en eventuele wensen van de gast nauwkeurig en volledig volgens de bedrijfsvoorschriften, zodat de bestelling kan worden verwerkt in het kassasysteem.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	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"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	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.	

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.3 werkproces: Adviseert de gast en neemt de bestelling op</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: toepassen van verkooptechnieken</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.4 werkproces: Maakt dranken serveergereed</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Gastronoom/sommelier 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 stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's af.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Werkzaamheden zijn afgestemd. Dranken zijn serveergereed. Er is veilig en hygiënisch gewerkt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Overlegt met collega's over de uit te voeren werkzaamheden om de dranken serveergereed te kunnen maken, zodat de werkzaamheden van verschillende collega's op elkaar zijn afgestemd en iedereen weet wat hij/zij moet doen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: dranken</li> <li>K: kwaliteitsnormen</li> <li>K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen)</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: voedingsproducten</li> <li>V: decanteermethoden</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: het omgaan met diverse apparatuur om warme en koude dranken te kunnen bereiden</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: meten en meetkunde</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	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.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Werkt ordelijk en systematisch bij het gereedmaken van dranken, zodat de bestelling tijdig aan de gast geserveerd, zodat de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	Werkt bij het bereiden van dranken conform bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat de bestelling voldoet aan de geldende (kwaliteits)normen .	

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.6 werkproces: Serveert de bestelling en ruimt af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Gastronom/sommelier serveert de bestelling aan de gast. Hij 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 af en maakt deze indien mogelijk schoon.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De bestelling is tijdig uitgeserveerd aan tafel. Na gebruik van de bestelling is de tafel tijdig afgeruimd en indien mogelijk schoongemaakt. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Afstemmen</li> </ul>	Overlegt met collega's en/of leidinggevende tijdig en regelmatig indien zij samen de bestelling uitserveren, zodat de werkzaamheden en handelingen van collega's op elkaar worden afgestemd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen</li> <li>K: etiquette</li> <li>K: kwaliteitsnormen</li> <li>K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen)</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	Geeft indien nodig een toelichting op het gerecht waarbij hij zijn communicatiestijl afstemt op de gast, zodat de gasten goed geïnformeerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Werkt ordelijk, systematisch en in het tempo dat nodig is, hanteert draag- en serveermethoden accuraat waarbij hij een goede oog-handcoördinatie toont, zodat de bestelling tijdig en efficiënt kan worden uitgeserveerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: het toepassen van debarrasseertechnieken</li> <li>V: het toepassen van draag- en serveermethoden</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	Serveert de bestelling, ruimt de tafel af en maakt deze schoon volgens relevante regelgeving en conform de bedrijfsformule, zodat de bestelling voldoet aan de geldende (kwaliteits)normen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>V: het toepassen van transporteerstechnieken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.6 werkproces: Serveert de bestelling en ruimt af</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• V: Nederlands: luisteren</li> <li>• V: Nederlands: schrijven</li> <li>• V: Nederlands: spreken</li> <li>• V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>• V: sociaal handelen</li> </ul>



<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.7 werkproces: Creëert een passende sfeer</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Gastronoom/sommelier creëert naar aanleiding van de bedrijfsformule van het bedrijf een aangename en 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er heerst een aangename en passende sfeer in het bedrijf die is afgestemd op de bedrijfsformule. Het verblijf van gasten wordt veraangenaamd en/of geoptimaliseerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enthousiasme uitstralen</li> </ul>	Optimaliseert de sfeer in het contact met gasten, straalt enthousiasme uit en weet dit op de gast over te brengen, zodat hij het verblijf van gasten veraangenaamt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: de bedrijfsformule</li> <li>K: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: het inleven in gevoelens van anderen</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: sociaal handelen</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	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

<b>Omschrijving</b>	De Gastronoom/sommelier bewaakt volgens de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept de aangename sfeer in het bedrijf. Hij signaleert gedrag van gasten dat normafwijkend kan zijn en bespreekt dit met collega's of de leidinggevende. Hij houdt alcoholgebruik van de gasten in de gaten. Ook houdt hij in de gaten of er drugs worden gebruikt, hij let daarbij op het gedrag van gasten. Hij spreekt gasten aan op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag volgens het sociaalhygiënisch beleid. Hij legt hen het sociaalhygiënisch beleid uit. Hij levert indien nodig een bijdrage aan het bijstellen sociaalhygiënisch beleid. Daarnaast doet hij indien nodig voorstellen om de inrichting van het bedrijf aan te passen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die aansluit op de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. Onveilige situaties zijn tijdig voorkomen. Gasten zijn aangesproken op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag. Het sociaalhygiënisch beleid is uitgelegd aan de gast. Er is indien nodig een aanpassingsvoorstel gedaan voor het sociaalhygiënisch beleid en de inrichting van het bedrijf.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen of tijdig kan worden ingegrepen en legt proactief eventuele aanpassingsvoorstellen voor het sociaalhygiënisch beleid of de herinrichting van het bedrijf voor aan zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: bedrijfshulpverlening</li> <li>K: de werking en effecten van verslavingen</li> <li>K: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen</li> <li>K: gedragsregels en de toleranties hierin</li> <li>K: het gastvrijheidsconcept</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: het toepassen van gesprekstechnieken</li> <li>V: het toepassen van strategieën om</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	Legt het doel, de inhoud en het waarom van het sociaalhygiënisch beleid duidelijk, correct en begrijpelijk uit aan gasten die deze regels overtreden, waarbij hij de stijl van communiceren en de benaderingswijze afstemt op de gast om het overtreden van huisregels te voorkomen en controleert of de boodschap goed is overgekomen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	Checkt regelmatig of de gasten tevreden zijn, geeft de prioriteit aan signalen, zorgen en problemen van gasten, neemt deze serieus, zodat hij kan anticiperen op mogelijk onveilige situaties.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgescreven procedures</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	Handelt bij normafwijkend gedrag van gasten conform de bedrijfsformule, het gastvrijheidsconcept, de huisregels en het sociaalhygiënisch beleid, en spreekt gasten op basis hiervan aan, zodat de aangename sfeer in het bedrijf wordt behouden en doet aanpassingsvoorstellen voor het sociaalhygiënisch beleid en de bedrijfsinrichting op basis van actuele relevante veiligheidsvoorschriften en wet- en regelgeving die passen	

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten			
1.8 werkproces: Bewaakt de sfeer			
		binnen de formule van het bedrijf, zodat de veiligheid geoptimaliseerd wordt.	normafwijkend gedrag te voorkomen <ul style="list-style-type: none"> <li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>• V: Nederlands: lezen</li> <li>• V: Nederlands: luisteren</li> <li>• V: Nederlands: schrijven</li> <li>• V: Nederlands: spreken</li> <li>• V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>• V: sociaal handelen</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> <li>• Een positieve kijk houden</li> <li>• Grenzen stellen</li> </ul>	Weet grenzen te stellen aan normafwijkend gedrag van gasten en geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden, blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van zaken en problemen, zodat onveilige situaties worden voorkomen.	

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.9 werkproces: Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Gastronom/sommelier 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, indien nodig, actie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Bestellingen zijn afgerekend met gasten. Er is actie ondernomen op basis van de signalen en opmerkingen van gasten. Er is afscheid genomen van de gasten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: afrekenprocedures</li> <li>K: betaalautomaten</li> <li>K: betaalmiddelen</li> <li>K: betaalwijzen</li> <li>K: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen</li> <li>K: kassasystemen</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: verhoudingen</li> <li>V: sociaal handelen</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	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"> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	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"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> </ul>	Stelt conform bedrijfsrichtlijnen de rekening op en neemt bij het afrekenen van bestellingen de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften in acht.	

**Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten****1.10 werkproces: Doet voorstellen voor de samenstelling van de menu-, drank- en wijnkaart**

<b>Omschrijving</b>	De Gastronoom/sommelier inventariseert eigen ervaringen, ervaringen en suggesties van zijn medewerkers en signalen en suggesties van gasten ten aanzien van de menu-, drank- en wijnkaart. Hij inventariseert en analyseert nieuwe inzichten in de menuleer en gastronomie. Hij verzamelt informatie over de gerechten die op de menukaart staan en vergaart informatie over de smaakprofielen en de opbouw van de menu's. Hij relateert dit alles aan nieuwe ontwikkelingen in de productenmarkt en op het gebied van smaakleer en aan veranderende opvattingen over gezonde en goede voeding. Op basis hiervan doet hij in afstemming met de keuken een voorstel voor (wijzigingen in) de menukaart. Hij selecteert mogelijke wijnen die qua smaakprofiel passen bij de gerechten, voert prijsberekeningen uit, maakt afspraken met leveranciers over de levering van wijnen. Hij stelt op basis hiervan de wijnkaart samen. Hij doet ook voorstellen voor de samenstelling van de drankenkaart. Tevens stelt hij speciale aanbiedingen voor op basis van de menu-, drank-, en wijnkaart.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er ligt een voorstel voor (wijzigingen in) de drank-, wijn- en/of menukaart en/of voor speciale aanbiedingen dat recht doet aan de signalen/suggesties van klanten en/of medewerkers of de eigen ervaring, nieuwe inzichten in de menu- en drankenleer, de actuele opvattingen over gezonde voeding en nieuwe ontwikkelingen in de productenmarkt. Het voorstel vooraf afgestemd met de keuken. Er zijn prijsberekeningen uitgevoerd voor de samenstelling van de wijnkaart en afgestemd met de wijnleveranciers.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li></ul>	Stemt het voorstel voor de menukaart af met de keuken.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K= kennis van, V= vaardig in</li><li>K: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen</li><li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li><li>V: 2e mvt: luisteren</li><li>V: 2e mvt: spreken</li><li>V: Engels: gesprekken voeren</li><li>V: Engels: luisteren</li><li>V: Engels: spreken</li><li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>V: Nederlands: lezen</li><li>V: Nederlands: luisteren</li><li>V: Nederlands: schrijven</li><li>V: Nederlands: spreken</li><li>V: Nederlands: taalverzorging</li><li>V: rekenen: getallen</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	Houdt bij het samenstellen van een nieuwe drank-, wijn- en/of menukaart rekening met de actuele ontwikkelingen en opvattingen in de horecabranche en gebruikt zijn productkennis en past vlot en accuraat rekenvaardigheden toe in het maken van prijsberekeningen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	Gaat de tevredenheid en eventuele wensen van de gast na en controleert dit bij collega's, zodat hij een voorstel kan doen voor een wijziging in de drank-, wijn- en/of menukaart dat tegemoet komt aan de wensen en behoeften van de gasten.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Doet conform de bedrijfsformule een voorstel voor het wijzigen van de drank-, wijn- en/of menukaart.	
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Vernieuwend en creatief handelen</li><li>Verandering zoeken en introduceren</li></ul>	Is op zoek naar mogelijkheden tot verbetering van de drank-, wijn- en/of menukaart zodat nieuwe ideeën, ontwikkelingen en inzichten kunnen worden geïntroduceerd in de menu- en drankenkaart.	

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>			
<b>1.10 werkproces: Doet voorstellen voor de samenstelling van de menu-, drank- en wijnkaart</b>			
			<ul style="list-style-type: none"><li>• V: rekenen: verhoudingen</li><li>• V: sociaal handelen</li></ul>

			<ul style="list-style-type: none"><li>• V: rekenen: verhoudingen</li><li>• V: sociaal handelen</li></ul>
--	--	--	--

## Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit

### Proces-competentie-matrix Gastronoom/sommelier

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

### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Gastronom/sommelier**

<b>Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit</b>			
<b>2.1 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Gastronom/sommelier 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, 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	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"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: mastiek en mise en place werkzaamheden</li> <li>K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen)</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: tafelzetting</li> <li>K: voorraadbeheer (FiFo)</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: toepassen van opdektechnieken</li> <li>V: toepassen van poleertechnieken</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Maakt vlot en accuraat mastiek en mise en place en hanteert daarbij de van toepassing zijnde vakkennis en technieken, zorgt ervoor dat de verschillende werkzaamheden goed op elkaar zijn afgestemd en bewaakt de voortgang van het proces, zodat de werkzaamheden tijdig gereed zijn.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Neemt bij het uitvoeren van mastiek en mise en place werkzaamheden de relevante bedrijfsvoorschriften in acht.	



<b>Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit</b>			
<b>2.2 werkproces: Voert afrondende en onderhoudswerkzaamheden uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Gastronom/sommelier ruimt de werkruimte op en maakt deze schoon op basis van relevante regelgeving en een schoonmaakplan. Hij stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's. Hij reinigt en desinfecteert apparatuur, gereedschap en materiaal en ruimt deze op. Hij verzamelt afval en voert dit af. Hij vult de controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De werkruimte, apparatuur, gereedschap en materiaal zijn opgeruimd en schoongemaakt. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Afval is verzameld en afgevoerd. Controlelijsten zijn ingevuld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Stemt zijn werkzaamheden tijdig en regelmatig af met collega's zodat de werkruimte efficiënt kan worden opgeruimd en schoongemaakt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>K: schoonmaakmiddelen en -materialen (eigenschappen en toepassing)</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: meten en meetkunde</li> <li>V: rekenen: verbanden</li> <li>V: rekenen: verhoudingen</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	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"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	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****2.3 werkproces: Sluit de kassa af**

<b>Omschrijving</b>	De Gastronoom/sommelier sluit bij het einde van de dienst of van de werkdag de (computer) kassa af. Hij telt, controleert en verantwoordt de ontvangsten. Hij maakt de afrekenstaat op en verklaart eventuele kasverschillen. Hij registreert gewerkte uren van personen in de shift, noteert representatieconsumpties en registreert omzet van personen in de shift. Hij bergt het geld op en/of stort het af op voorgeschreven wijze. Hij draagt de kas over aan de ondernemer.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De kassa is afgesloten. De afrekenstaat is opgemaakt. De omzet is berekend. Kasverschillen zijn verantwoord. Ontvangsten zijn verantwoord en opgeborgen, afgestort of overgedragen volgens voorgeschreven procedures. De kas is overgedragen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	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"><li>* K= kennis van, V= vaardig in</li><li>K: interne procedures</li><li>K: kassasystemen</li><li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li><li>V: Nederlands: lezen</li><li>V: Nederlands: schrijven</li><li>V: Nederlands: taalverzorging</li><li>V: rekenen: getallen</li></ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Informatie genereren uit gegevens</li><li>Conclusies trekken</li></ul>	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"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li></ul>	Neemt bij het afsluiten van het bedrijf de interne procedures voor het opmaken van de kassa en de veiligheidsvoorschriften in acht.	

### Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

#### Proces-competentie-matrix Gastronoom/sommelier

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
3.2	Vraagt offertes op en selecteert leveranciers											x		x							
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 kwalificatie

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Gastronom/sommelier**

<b>Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt</b>			
<b>3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Gastronom/sommelier controleert de voorraad. Dit doet hij door regelmatig de opgeslagen dranken, producten en non-food artikelen op kwaliteit, houdbaarheid en aantallen te controleren en het verloop van producten en artikelen te analyseren. Hij maakt op basis van de selectie van wijnen een voorstel voor een variatie aan wijnen die ingekocht moeten worden. Hij geeft daarin de soort en de kwaliteit van de wijnen aan en hoeveel van welke soort en kwaliteit moeten worden ingekocht. Hij maakt bestellijsten en inkoopspecificaties op basis van de tekorten en behoeften en plaatst de bestelling bij de (vaste) leveranciers.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Opgeslagen producten en artikelen zijn gecontroleerd op kwaliteit, houdbaarheid en aantal. Het verloop van producten en artikelen is geanalyseerd. Tekorten en behoeften aan grondstoffen, wijnen, dranken, materialen en middelen zijn vastgesteld. Er is een bestellijst opgesteld met bijbehorende inkoopspecificaties. De bestelling is geplaatst bij (vaste) leveranciers.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Maakt voor elk van de te bestellen ingrediënten een inkoopspecificatie, dat volledig en nauwkeurig is opgesteld en stelt een bestellijst samen, zodat hieruit voor de leveranciers duidelijk is welke producten en in welke hoeveelheden deze producten geleverd moeten worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: bedrijfsvoorschriften m.b.t. inkoop en voorraadbeheer</li> <li>K: inkoop, voorraadbeheer en administratie</li> <li>K: materialen en middelen voor het bewaken van de voorraad, ontvangen en opslaan van artikelen</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: schrijven</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: meten en meetkunde</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Controleert de voorraad door deze te snel en nauwkeurig te controleren op kwaliteit en houdbaarheid, analyseert het verloop van wijnen, producten en ingrediënten en stelt tekorten vast, zodat de behoeften aan grondstoffen kunnen worden vastgesteld.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Bestelt de benodigde grondstoffen, dranken, materialen en middelen volgens de in het bedrijf gebruikelijke bestelprocedures.	

<b>Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt</b>			
<b>3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt</b>			
			• V: rekenen: verhoudingen

			• V: rekenen: verhoudingen
--	--	--	----------------------------

**Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt****3.2 werkproces: Vraagt offertes op en selecteert leveranciers**

<b>Omschrijving</b>	De Gastronoom/sommelier vraagt offertes aan bij verschillende leveranciers en beoordeelt de ontvangen offertes en daarbij behorende leveringscondities op prijs/kwaliteitsverhouding. Hij selecteert op basis hiervan de leveranciers en plaatst de bestelling.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Offertes met bijbehorende leveringscondities zijn aangevraagd, ontvangen en beoordeeld op prijs/kwaliteitsverhouding. Leveranciers zijn geselecteerd en de bestelling is geplaatst.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Maakt bij het analyseren van ontvangen offertes gebruik van zijn rekenvaardigheden, drankenkennis en warenkennis en past deze accuraat toe om de prijs/kwaliteitverhouding te kunnen bepalen, zodat de meest geschikte leverancier wordt geselecteerd en de bestelling geplaatst kan worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K= kennis van, V= vaardig in</li><li>K: dranken</li><li>K: leveranciers</li><li>K: leveringscondities</li><li>K: voedingsproducten</li><li>V: Nederlands: lezen</li><li>V: Nederlands: schrijven</li><li>V: Nederlands: taalverzorging</li><li>V: rekenen: verbanden</li><li>V: rekenen: verhoudingen</li></ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Informatie genereren uit gegevens</li><li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li><li>Conclusies trekken</li></ul>	Analyseert de ontvangen offertes van verschillende leveranciers en bijbehorende leveringscondities op de prijs-kwaliteitverhouding en selecteert op basis hiervan de meest geschikte leverancier, zodat producten en artikelen van voldoende kwaliteit voor een zo laag mogelijke prijs ingekocht kunnen worden.	

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

<b>Omschrijving</b>	De Gastronoom/sommelier neemt geleverde dranken, producten en non-food artikelen in ontvangst en controleert deze aan de hand van relevante wet- en regelgeving. Hij controleert bij ontvangst de wijnen op jaar, herkomst, etiket en organoleptische staat. Hij rapporteert, afhankelijk van de formule van het bedrijf, eventuele afwijkingen aan de geleverde dranken, producten en non-food artikelen, reclameert bij de leverancier, volgens daarvoor geldende procedures en zorgt ervoor dat eventuele retourzendingen worden afgehandeld. Hij archiveert de bestel- en leveringsbonnen. Hij controleert bij de aflevering van een bestelling van een nieuwe leverancier of de prijsafspraken zijn nagekomen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Geleverde producten, dranken, artikelen en wijnen zijn in ontvangst genomen, gecontroleerd en geregistreerd volgens relevante wet- en regelgeving. Afwijkingen in de bestelling zijn gerapporteerd aan de betreffende leverancier en eventuele retourzendingen zijn afgehandeld. Bestel- en leveringsbonnen zijn gearhiveerd en bij de levering van een nieuwe leveranciers zijn de prijsafspraken gecontroleerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li><li>Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	Controleert de temperatuur, verpakking, kwaliteit en houdbaarheidsdatum van geleverde producten en dranken, 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 leverancier, zodat deze een oplossing kan aandragen.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K= kennis van, V= vaardig in</li><li>K: klachtenprocedure</li><li>K: producten en ingrediënten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze)</li><li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li></ul>	Controleert de bestelling bij ontvangst volgens relevante wettelijke richtlijnen, controleert wijnen op jaar, herkomst, etiket en organoleptische staat, controleert of prijsafspraken zijn ingekomen op basis van bestel- en leveringsbonnen en activeert deze conform bedrijfsvoorschriften en handelt bij afwijkingen in de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften, zodat derving wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"><li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li><li>K: wijnen</li><li>V: Engels: lezen</li><li>V: Nederlands: lezen</li><li>V: Nederlands: schrijven</li><li>V: Nederlands: taalverzorging</li><li>V: rekenen: getallen</li></ul>

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

<b>Omschrijving</b>	De Gastronoom/sommelier transporteert de goederen, pakt de geleverde goederen en geleverde wijnen uit of om en slaat deze volgens het FiFo systeem en relevante wet- en regelgeving op in de daarvoor bestemde ruimte. Hij bewaakt de bewaartemperatuur in deze ruimtes en controleert of de wijnen op voorgeschreven wijze zijn opgeslagen. Hij registreert de voorraad, het stadium van de rijpheid van de wijnen en wanneer en tot hoe lang een wijn op dronk zal zijn.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Goederen zijn getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens relevante wet- en regelgeving. De bewaartemperatuur en de wijze van opslag in de ruimtes is gecontroleerd. De wijnvoorraad, het stadium van rijpheid en tot hoe lang een wijn op dronk zal zijn, is geregistreerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	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"><li>• * K= kennis van, V= vaardig in</li><li>• K: relevante veiligheidsvoorschriften</li><li>• K: relevante wettelijke richtlijnen</li><li>• K: transportmiddelen</li><li>• K: voorraadbeheer (FiFo)</li><li>• V: Engels: lezen</li><li>• V: Nederlands: lezen</li><li>• V: Nederlands: schrijven</li><li>• V: Nederlands: taalverzorging</li><li>• V: rekenen: getallen</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li></ul>	Werkt bij het transporteren en opslaan van producten, dranken en artikelen en het controleren van de opslagruimtes conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.	



# Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

## Proces-competentie-matrix Gastronoom/sommelier

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 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																										
4.1	Maakt een afdelingsplan																									
4.2	Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het gastvrijheidsconcept en bewaakt deze					X				X	X															
4.3	Maakt een personeelsplanning																									
4.4	Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen									X			X													
4.5	Bewaakt budgetten																									
4.6	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers					X				X			X							X						
4.7	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken		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	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen
Werkprocessen																										
4.8	Plant en verdeelt de werkzaamheden		x														x			x						
4.9	Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan		x	x									x													
4.10	Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team			x		x																				
4.11	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer		x										x						x							
4.12	Voert werkoverleg					x		x	x	x							x									
4.13	Rapporteert aan de ondernemer																									
4.14	Signaleert en beoordeelt trends en ontwikkelingen										x					x									x	

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Gastronom/sommelier**

<b>Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b>			
<b>4.2 werkproces: Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het gastvrijheidsconcept en bewaakt deze</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Gastronom/sommelier levert een bijdrage aan het uitwerken van de bedrijfsformule in een gastvrijheidsconcept. Hij doet voorstellen voor de keuze of het aanpassen van communicatie-uitingen, interieur en exterieur, assortiment, prijsstelling, vorm van dienstverlening, serviceniveau en de invulling van after-sales. Hij vertaalt vervolgens het gastvrijheidsconcept naar concrete acties voor het werven van beoogde doelgroepen en het weren van conflicterende doelgroepen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er is een voorstel gedaan voor de uitwerking en/of aanpassing van het gastvrijheidsconcept en het sociaalhygiënisch beleid. Het gastvrijheidsconcept is vertaald naar concrete acties om beoogde doelgroepen te werven en conflicterende doelgroepen te weren.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Afstemmen</li> </ul>	Legt voorstellen voor het ontwikkelen en/of aanpassen van het gastvrijheidsconcept aan zijn leidinggevende of de ondernemer en stemt tijdig met zijn leidinggevende of de ondernemer af over eventuele aanpassingen, zodat het gastvrijheidsconcept en/of het sociaalhygiënisch beleid kan worden aangepast en vastgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: bedrijfsformule</li> <li>K: bedrijfstypes</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: het gastvrijheidsconcept</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correct formuleren</li> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>Structuur aanbrengen</li> </ul>	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd voorstel voor het ontwikkelen en/of aanpassen van het gastvrijheidsconcept, waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert..	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Stelt het gastvrijheidsconcept op basis van de bedrijfsformule op en vertaalt deze naar concrete acties voor het werven van beoogde doelgroepen en het weren van conflicterende doelgroepen.	

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.4 werkproces: Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen**

<b>Omschrijving</b>	De Gastronoom/sommelier voert kostprijsberekeningen uit van wijnen. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor het assortiment en de verkoopprijs.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er zijn kostprijsberekeningen van het wijnassortiment uitgevoerd. Analyses zijn gerapporteerd aan de ondernemer of het management en er zijn voorstellen gedaan voor budgetten voor het assortiment en de verkoopprijs.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Maakt volgens de bedrijfsformule volledige en nauwkeurige rapportages van de analyses van de wijnomzet, voor de ondernemer of het management.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K= kennis van, V= vaardig in</li><li>K: analysemethoden</li><li>V: Engels: lezen</li><li>V: het berekenen van omzet en kosten</li><li>V: Nederlands: lezen</li><li>V: Nederlands: schrijven</li><li>V: Nederlands: taalverzorging</li><li>V: rekenen: getallen</li><li>V: rekenen: verbanden</li><li>V: rekenen: verhoudingen</li></ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Informatie genereren uit gegevens</li><li>Conclusies trekken</li></ul>	Analyseert de beschikbare gegevens over de wijnomzet en maakt hieruit logische gevolgtrekkingen, maakt op basis hiervan kostprijsberekeningen van het wijnassortiment en de verkoopprijs en doet realistische voorstellen voor budgetten aan de ondernemer of het management.	

<b>Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b>			
<b>4.6 werkproces: Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Gastronom/sommelier draagt vanuit zijn vakmanschap bij aan werving en selectie van nieuw personeel, hulp- en vakantiekrachten. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor de afdeling en de functie. Hij selecteert kandidaten en doet voorstellen aan de ondernemer of het management om deze aan te stellen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Selectiegesprekken zijn gevoerd. Nieuwe medewerkers, hulp- en/of vakantiekrachten zijn geselecteerd en er zijn voorstellen gedaan om hen aan te stellen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Stemt zijn bevindingen m.b.t. de werving en selectie met de ondernemer of het management af en doet een voorstel aan de ondernemer of het management over eventuele aanstellingen van kandidaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: CAO-bepalingen van de branche</li> <li>K: personeelsmanagement</li> <li>K: selectieprocedure</li> <li>K: werving, selectie en aanname van personeel</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	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"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> <li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	Analyseert relevante gegevens over de kandidaten, legt relaties tussen gegevens op basis van zijn vakmanschap, toetst de gegevens op betrouwbaarheid en juistheid en bepaalt op basis hiervan of de kandidaten geschikt zijn voor het bedrijf en de functie.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	Neemt bij het selecteren relevante wet- en regelgeving en de in het horecabedrijf gebruikelijke procedure in acht.	

## Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

### 4.7 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken

<b>Omschrijving</b>	De Gastronom/sommelier voert functioneringsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt samen met de (lerende) medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf. Hij verwerkt resultaten van de functioneringsgesprekken in de personeelsdossiers.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er zijn functioneringsgesprekken gevoerd met werknemers. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de (lerende) medewerker zijn gesignaleerd en suggesties en ideeën zijn aangedragen. Een persoonlijk ontwikkelplan is samengesteld en resultaten zijn verwerkt in het personeelsdossier.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Richting geven</li> <li>Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	Bespreekt het functioneren van de medewerker en maakt duidelijke afspraken met de medewerker en spreekt hem indien nodig aan als de afspraken niet worden nagekomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: bedrijfsprocedures en wettelijke richtlijnen m.b.t. het personeelsbeleid</li> <li>K: CAO-bepalingen van de branche</li> <li>K: functioneringsgesprekken</li> <li>V: coachen</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: feedback geven</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> </ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coachen</li> <li>Motiveren</li> <li>Anderen ontwikkelen</li> </ul>	Geeft de medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, bespreekt ontwikkelingsmogelijkheden en biedt indien nodig middelen en materialen aan ter ondersteuning hiervan en motiveert de medewerker om hun best te doen, doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	Neemt bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken, het opstellen van een persoonlijk ontwikkelplan en het vastleggen van gegevens in personeelsdossiers de bedrijfsprocedure en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> <li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	Analyseert relevante gegevens over het functioneren van de medewerkers en toetst verkregen gegevens in het gesprek met de medewerker.	

<b>Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b>			
<b>4.8 werkproces: Plant en verdeelt de werkzaamheden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Gastronom/sommelier plant en verdeelt de werkzaamheden in zijn team . Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel en maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan medewerkers.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een operationele planning en een werkrooster waarin de te verrichten werkzaamheden zijn opgesteld en afgestemd op de capaciteit en kwaliteiten van medewerkers. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn toegekend aan de medewerkers.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven</li> <li>• Diversiteit benutten</li> </ul>	Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers en houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de betrokken medewerkers, zodat een realistische en haalbare planning kan worden opgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• * K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>• K: bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen op het gebied van veiligheid, milieuzorg en arbeidsomstandigheden</li> <li>• K: capaciteitsberekeningen en prognoses</li> <li>• K: kwaliteitssystemen</li> <li>• V: het maken van planningen en werkroosters</li> <li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>• V: Nederlands: lezen</li> <li>• V: Nederlands: luisteren</li> <li>• V: Nederlands: schrijven</li> <li>• V: Nederlands: spreken</li> <li>• V: Nederlands: taalverzorging</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Tijd indelen</li> <li>• Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	Stelt prioriteiten in de werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden wanneer uitgevoerd moeten worden, hoeveel medewerkers en middelen hiervoor nodig zijn en stelt op basis van deze informatie planningen en werkroosters op.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	Stelt planningen op conform de in het bedrijf gebruikelijke procedure en neemt daarbij de CAO-richtlijnen van de horecabranche, de ARBO-wet en overige wettelijke bepalingen in acht.	

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.9 werkproces: Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan**

<b>Omschrijving</b>	De Gastronom/sommelier 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 handelen. Hij draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de (lerende) medewerkers. Hij introduceert (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De (lerende) medewerkers zijn geïnstrueerd over de werkzaamheden en de te behalen doelen en resultaten en weten wat er van hen verwacht wordt. Nieuwe medewerkers zijn geïntroduceerd en ingewerkt. (Lerende) medewerkers zijn begeleid.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li><li>• Uitoefenen van gezag</li><li>• Functioneren van mensen controleren</li></ul>	Introduceert nieuwe (lerende) medewerkers in de organisatie en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen het horecabedrijf, 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"><li>• * K= kennis van, V= vaardig in</li><li>• K: het gastvrijheidsconcept</li><li>• K: inwerkprocedures</li><li>• K: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures</li><li>• V: coachen</li><li>• V: feedback geven</li><li>• V: het oplossen van problemen</li><li>• V: instrueren</li><li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>• V: Nederlands: luisteren</li><li>• V: Nederlands: spreken</li></ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coachen</li><li>• Adviseren</li><li>• Motiveren</li><li>• Anderen ontwikkelen</li></ul>	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.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de (lerende) medewerker gerichte aanwijzingen en instructies kan geven.	



**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.10 werkproces: Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team**

<b>Omschrijving</b>	De Gastronom/sommelier besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij levert een bijdrage aan het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Zaken die het functioneren binnen het team verstoren, zijn besproken. Er is bemiddeld in conflicten. Er is een positieve verstandhouding binnen het team en medewerkers zijn gemotiveerd. Er is een bijdrage geleverd aan het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coachen</li><li>• Motiveren</li></ul>	Stuurt aan op het voorkomen van ziekteverzuim en stimuleert een goede samenwerking in het team, waarbij hij medewerkers motiveert hun best te doen, doelen te bereiken uitdagingen aan te gaan, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• * K= kennis van, V= vaardig in</li><li>• K: verzuimbegeleiding</li><li>• V: coachen</li><li>• V: feedback geven</li><li>• V: instrueren</li><li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>• V: Nederlands: luisteren</li><li>• V: Nederlands: spreken</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bevorderen van de teamgeest</li></ul>	Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen de teamleden en stelt zaken aan de orde die het functioneren en de harmonie in het team verstoren, zodat problemen in het team worden opgelost.	

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.11 werkproces: Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer**

<b>Omschrijving</b>	De Gastronom/sommelier bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Processen en procedures leiden tot het gewenste kwaliteitsniveau en worden volgens afspraak, relevante regel- en wetgeving en volgens planning uitgevoerd. Indien nodig zijn oplossingen of verbeterpunten aangedragen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>Instructies en aanwijzingen geven</li><li>Functioneren van mensen controleren</li></ul>	Herkent ineffectief en inefficiënt gedrag, corrigeert de medewerker indien nodig op de uitvoering van de werkzaamheden en draagt oplossingen of verbeterpunten aan, zodat werkzaamheden leiden tot het gewenste resultaat.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K= kennis van, V= vaardig in</li><li>K: de ARBO-wet</li><li>K: kwaliteitsniveaus en -procedures</li><li>V: leidinggeven en aansturen</li><li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>V: Nederlands: luisteren</li><li>V: Nederlands: spreken</li></ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Informatie genereren uit gegevens</li><li>Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	Analyseert afwijkingen in de kwaliteit en productiviteit en bedenkt haalbare voorstellen om de werkkuitvoering en de werkprocessen aan te passen of te verbeteren.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>	Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning, signaleert afwijkingen tijdig, zodat hij indien nodig kan bijsturen op de uitvoering van de werkzaamheden.	

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.12 werkproces: Voert werkoverleg**

<b>Omschrijving</b>	De Gastronoom/sommelier organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers in zijn team. Tijdens dit overleg informeert hij de medewerkers over het centrale beleid en vestigingsbeleid. Hij bespreekt veranderingen in het werk, de actuele zaken, evaluaties van activiteiten en de knelpunten. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medewerkers zijn geïnformeerd over het centrale beleid en het vestigingsbeleid. Veranderingen in het werk, de actuele zaken en knelpunten zijn besproken. Afspraken zijn vastgelegd en worden nageleefd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen raadplegen en betrekken</li><li>Afstemmen</li><li>Proactief informeren</li></ul>	Overlegt regelmatig met medewerkers over de werkzaamheden van het team en eventuele knelpunten en maakt melding van belangrijke zaken, stimuleert anderen om hun opvattingen en ideeën in te brengen, zodat medewerker goed geïnformeerd zijn en afspraken gemaakt kunnen worden over de uitvoering van gemeenschappelijke taken.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K= kennis van, V= vaardig in</li><li>K: afsprakenlijst</li><li>K: overlegvormen</li><li>K: rapportagevormen</li><li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>V: Nederlands: lezen</li><li>V: Nederlands: luisteren</li><li>V: Nederlands: schrijven</li><li>V: Nederlands: spreken</li><li>V: Nederlands: taalverzorging</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>Gesprekken richting geven</li></ul>	Zorgt ervoor dat overleggen een duidelijk doel en verloop hebben, zet zaken op de agenda, leidt het overleg in duidelijke banen en zorgt dat het overleg leidt tot duidelijke conclusies en/of afspraken.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li></ul>	Informeert medewerkers op een begrijpelijke en correcte manier over het centrale en vestigingsbeleid, waarbij hij zijn communicatie afstemt op de medewerkers, en geeft antwoord op vragen van medewerkers, zodat de medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Correct formuleren</li><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van werkoverleggen op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Voortgang bewaken</li></ul>	Bewaakt dat afspraken worden nagekomen, zodat vertragingen in het werk worden voorkomen.	

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.14 werkproces: Signaleert en beoordeelt trends en ontwikkelingen**

<b>Omschrijving</b>	De Gastronoom/sommelier houdt vakliteratuur bij en volgt trends en ontwikkelingen in de horecabranche. Hij analyseert de invloed van trends en ontwikkelingen op de behoeften en verwachtingen van de gasten. Hij doet voorstellen aan zijn leidinggevende om de omzetkansen en het bedrijfsresultaat te verhogen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Trends en ontwikkelingen zijn gesignaleerd, geanalyseerd en beoordeeld naar de relevantie ervan voor de dienstverlening in het horecabedrijf . Voorstellen om de omzetkansen en het bedrijfsresultaat te verhogen zijn gedaan.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Volgt de trends en ontwikkelingen in de horecabranche en signaleert ontwikkelingen op het gebied van bediening, het gastvrijheidsconcept, gerechtenbereiding, grondstoffen en producten, apparatuur en opvattingen van consumenten en werkt op basis hiervan voorstellen uit ter verbetering.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K= kennis van, V= vaardig in</li><li>K: (bijzondere, creatieve en luxe) gerechten m.b.t. bijvoorbeeld smaakkenmerken, kwaliteit, voedingswaarde, kleur, geur, structuur en stevigheid</li><li>K: trends en ontwikkelingen op het gebied van de gastronomie</li><li>K: wensen en verwachtingen van de gasten</li></ul>
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Vernieuwend en creatief handelen</li><li>Verandering zoeken en introduceren</li></ul>	Is constant op zoek naar mogelijkheden voor verandering en verbetering van het product en laat zich ook inspireren door trends en ontwikkelingen in de horecabranche, zodat hij nieuwe ideeën en inzichten kan introduceren.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>De markt en de spelers daarin kennen</li><li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li></ul>	Weet welke trends en ontwikkelingen zich voordoen in de horecabranche en herkent trends en ontwikkelingen die van invloed zijn op de omzetkansen en het bedrijfsresultaat , zodat hij hier in zijn voorstel tot verbetering van het product op kan inspelen.	

### **3. Certificeerbare eenheden**

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

## Deel D: Verantwoording

### 1. Inleiding

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

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

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

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

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

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

## 2. Proces- en inhoudsinformatie

### 2.1 Betrokkenen

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

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

De pc HIC van Kenwerk bestaat uit de volgende leden:

Afvaardiging van:	Rol
Koninklijke Horeca Nederland	Adviserend
Actiz	Adviserend
Stichting opleiding contractcatering	Adviserend
FNV Horecabond	Adviserend
CNV Horecabond	Adviserend
CFO/ABVAKABO	Adviserend
Onderwijsveld via de BTG HTVF	Adviserend
Paepo	Adviserend
Vmbo	Toehoorder
Hbo	Toehoorder

## 2.2 Verwantschap

Het kwalificatiedossier Medewerker bediening/ café-bar is gebaseerd op de volgende brondocumenten:

- Gastheer/-vrouw
- Bartender
- Chef bediening
- Chef de Rang (Gastronoom/sommelier)

Om de verwantschap tussen de beroepscompetentieprofielen te bepalen zijn de kerntaken met elkaar vergeleken. De kerntaken vertonen een dusdanige overlap dat besloten is de betreffende beroepscompetentieprofielen als uitgangspunt te hanteren voor het kwalificatiedossier Medewerker bediening/café-bar. Er is geen verwantschap geconstateerd met andere kwalificatiedossiers.

Tussen de beroepscompetentieprofielen die gebruikt zijn voor dit kwalificatiedossier en de beroepscompetentieprofielen die gebruikt zijn voor de ontwikkeling van het kwalificatiedossier Medewerker bediening/café-bar is er een algemeen onderscheid op basis van de context waarin wordt gewerkt en op basis van de gastronomische kennis die beide beroepengroepen nodig hebben tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

De Medewerker bediening/café-bar heeft tot taak gastvrijheid in de ruimste zin van het woord aan te bieden. Waarbij sfeer kunnen creëren, goede adviezen over dranken (wijn) en gerechten kunnen verstrekken en beleving/genieten tijdens een langere verblijfsduur in optima forma worden gerealiseerd. De Gastheer is in de eerste plaats een uitvoerende medewerker die proactief inspeelt op de beleving en behoefte van de gasten. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw en de Bartender voeren naast hun uitvoerende werkzaamheden taken ook taken uit ter ondersteuning van het management. De Leidinggevende bediening voert in de eerste plaats beheersingstaken uit. Waar nodig voert hij daarnaast uitvoerende werkzaamheden uit die betrekking hebben op de serviceverlening aan gasten in de horecasector. De Gastronoom/sommelier is in de eerste plaats een specialist en geeft adviezen over wijn-spijscombinaties. Daarnaast voert hij enkele beheerstaken uit.

Voorafgaand aan de keuze om deze verwante beroepscompetentieprofielen te gebruiken, zijn de beroepscompetentieprofielen in de HTVF-sectoren als geheel bekeken en met elkaar vergeleken. Er bestaat een beperkte verwantschap tussen de vakmatige beroepscompetentieprofielen die opgenomen zijn in het dossier Medewerker bediening/café-bar en overige vakmatige beroepscompetentieprofielen die te maken hebben met serviceverlening, gerechten en dranken, zoals de uitstromen uit het kwalificatiedossier fastservice en de uitstroom Receptionist uit het kwalificatiedossier Frontoffice.



## 2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

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

De onderdelen van de beroepscompetentieprofielen zijn beoordeeld op relevantie en geldigheid voor de beginnende beroepsbeoefenaar. Verschillen tussen een vakvolwassen en een beginnende beroepsbeoefenaar hebben in de eerste plaats betrekking op de mate van ervaring. Veel handelingen en resultaten komen wel overeen, maar door ervaring zal een vakvolwassene deze handelingen effectiever en efficiënter uitvoeren. Dit komt tot uitdrukking in de prestatie-indicatoren in deel C. Hiervoor zijn de competenties en succescriteria uit de onderliggende beroepscompetentieprofielen als uitgangspunt genomen. Daarnaast heeft de pc HIC in 2010 besloten om bepaalde werkprocessen die zijn beschreven in het beroepscompetentieprofiel Gastheer/-vrouw (versie 2009) en het beroepscompetentieprofiel Chef bediening (versie 2009) niet over te nemen, omdat deze werkprocessen alleen van toepassing zijn voor een vakvolwassen beroepsbeoefenaar. Voorbeeld hiervan is de bijdrage die beide beroepen leveren aan de ontwikkeling van de menu- en wijnkaart. Voor de Gastronoom/sommelier is dit werkproces wel van belang op het niveau van een beginnend beroepsbeoefenaar.

Bij de ontwikkeling van de leidinggevende kerntaak die van toepassing is voor de Leidinggevende bediening en de Gastronoom/sommelier en op een aantal punten op de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw, is gebruik gemaakt van de werkprocessen uit het referentiemodel ondernemen, managen en leiding geven (oktober 2006). Om de herkenbaarheid van deze werkprocessen te borgen voor de branche zijn deze werkprocessen waar nodig aangepast.

### *Sociale hygiëne*

De pc HIC heeft in 2010 de wens uitgesproken om alle kennis en vaardigheden, die nodig zijn om het diploma Sociale hygiëne te behalen, te verwerken in het kwalificatiedossier. Op basis van de bcp's en het document 'Exameneisen Sociale hygiëne' (november 2005) zijn de exameneisen voor Sociale hygiëne verwerkt in alle uitstromen. Dit betekent dat het mogelijk is om op basis van deze versie van het kwalificatiedossier een vrijstelling te verlenen aan de leerlingen die een diploma hebben behaald voor de genoemde uitstromen.

### **Taal en rekenen in het kwalificatiedossier**

In deel B van dit kwalificatiedossier zijn generieke niveaus voor Nederlands en rekenen opgenomen, geformuleerd volgens de richtlijnen van de commissie Meijerink.

In deel B is bij Complexiteit van de uitstroom extra informatie opgenomen over het niveau van talen dat nodig is voor het beroep, indien deze afwijkt van het generieke niveau.

In deel C zijn in de kolom Vakkennis en vaardigheden aanwijzingen opgenomen voor de taal en de deelvaardigheid.

In deel D is op hoofdlijnen aangegeven hoe de generieke niveaus zich verhouden tot het niveau dat voor het beroep vereist is.

Kenwerk heeft Servicedocumenten Taal en Rekenen ontwikkeld gebaseerd op de kwalificatiedossiers cohort 2010-2011. Hierin staan voorbeelden van talige en/of rekenactiviteiten die in het kwalificatiedossier voorkomen. Deze servicedocumenten geven handvatten voor de implementatie van taal en rekenen in de onderwijspraktijk.

*Let op: deze servicedocumenten worden in het voorjaar van 2011 aangepast op de kwalificatiedossiers cohort 2011-2012 en gepubliceerd op de website van Kenwerk ([www.kenwerk.nl](http://www.kenwerk.nl)).*

## 2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

### 2.4.1 Gastheer/-vrouw

#### *Nederlands*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Gastheer/-vrouw zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 1F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 1F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 1F

#### Toelichting:

Bij de Gastheer/-vrouw komen in verschillende werkprocessen meerder taalvaardigheden gecombineerd voor. Van de Gastheer/-vrouw wordt verlangd dat deze eenvoudige adviesgesprekken kan voeren met gasten en informatie kan uitwisselen met collega's over het werk. Hij is in staat om naar instructies over de werkzaamheden te luisteren en deze te begrijpen. Hij kan werkgerelateerde instructies lezen en begrijpen, zoals veiligheidsvoorschriften, wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. Hij is tevens in staat bestellingen volledig en correct te noteren, te verwerken in de daarvoor bestemde systemen en diverse formulieren nauwkeurig in te vullen.

#### *Rekenen*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Gastheer/-vrouw zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

#### Toelichting:

Voor de beroepsuitoefening worden de generieke niveaus voor rekenen gehanteerd volgens het referentiekader Taal en Rekenen. Zie paragraaf 2.5.

#### *Moderne vreemde talen - Engels*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Gastheer/-vrouw zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen: A1
- Gesprekken voeren: A1
- Spreken: A2
- Schrijven: A1

#### Toelichting:

Van de Gastheer/-vrouw wordt verwacht dat hij gasten kan aanspreken, hun wensen kan inventariseren en op basis hiervan een kort adviesgesprek kan voeren in het Engels.

#### *Moderne vreemde talen - MVT naar keuze*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Gastheer/-vrouw zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A1
- Lezen:
- Gesprekken voeren:
- Spreken: A1
- Schrijven:

#### Toelichting:

Van de Gastheer/-vrouw wordt verwacht dat hij deze tweede moderne vreemde taal weet toe te passen om gasten aan te spreken en hun wensen te inventariseren.

## 2.4.2 Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

### *Nederlands*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 2F

### *Toelichting:*

Bij de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw komen in verschillende werkprocessen meerder taalvaardigheden gecombineerd voor. Van de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw wordt verlangd dat deze adviesgesprekken kan voeren met gasten en informatie kan uitwisselen met collega's over het werk en hun ontwikkeling. Hij is in staat om instructies te geven en toe te lichten. Hij kan werkgerelateerde instructies lezen en begrijpen, zoals veiligheidsvoorschriften, wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. Hij is tevens in staat bestellingen volledig en correct te noteren, te verwerken in de daarvoor bestemde systemen en diverse formulieren nauwkeurig in te vullen.

### *Rekenen*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

### *Toelichting:*

Voor de beroepsuitoefening worden de generieke niveaus voor rekenen gehanteerd volgens het referentiekader Taal en Rekenen. Zie paragraaf 2.5.

### *Moderne vreemde talen - Engels*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: B1
- Schrijven: A1

### *Toelichting:*

Van de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw wordt verwacht dat hij gasten kan aanspreken, hun wensen kan inventariseren en op basis hiervan een adviesgesprek kan voeren in het Engels.

### *Moderne vreemde talen - MVT naar keuze*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A1
- Lezen:
- Gesprekken voeren:
- Spreken: A1
- Schrijven:

### *Toelichting:*

Van de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw wordt verwacht dat hij deze tweede moderne vreemde taal weet toe te passen om gasten aan te spreken en hun wensen te inventariseren.

### 2.4.3 Bartender

#### *Nederlands*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Bartender zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 2F

#### Toelichting:

Bij de Bartender komen in verschillende werkprocessen meerder taalvaardigheden gecombineerd voor. Van de Bartender wordt verlangd dat deze gesprekken kan voeren met gasten aan de bar, kan communiceren met collega's, bestellingen volledig en correct noteert, verwerkt in het daarvoor bestemde systemen en diverse formuleren nauwkeurig invult.

#### *Rekenen*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Bartender zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

#### Toelichting:

Voor de beroepsuitoefening worden de generieke niveaus voor rekenen gehanteerd volgens het referentiekader Taal en Rekenen. Zie paragraaf 2.5.

#### *Moderne vreemde talen - Engels*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Bartender zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: B1
- Schrijven: A1

#### Toelichting:

Van de Bartender wordt verwacht dat hij gasten kan aanspreken, hun wensen kan inventariseren en een gesprek kan voeren met de gasten in het Engels.

#### *Moderne vreemde talen - MVT naar keuze*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Bartender zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen:
- Gesprekken voeren:
- Spreken: A2
- Schrijven:

#### Toelichting:

Van de Bartender wordt verwacht dat hij deze tweede moderne vreemde taal weet toe te passen om gasten aan te spreken, hun wensen te inventariseren en een kort gesprek te voeren.

#### 2.4.4 Leidinggevende bediening

##### *Nederlands*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Leidinggevende bediening zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 3F

##### Toelichting:

Bij de Leidinggevende bediening komen in verschillende werkprocessen meerder taalvaardigheden gecombineerd voor. Van de Leidinggevende bediening wordt verlangd dat deze gedetailleerde adviesgesprekken kan voeren met gasten en informatie kan uitwisselen met collega's over het werk en hun ontwikkeling. Hij is in staat om instructies te geven en toe te lichten. Hij kan werkgerelateerde instructies lezen en begrijpen, zoals veiligheidsvoorschriften, wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. Hij is tevens in staat bestellingen volledig en correct te noteren, te verwerken in de daarvoor bestemde systemen en diverse formulieren nauwkeurig in te vullen. Daarnaast is hij in staat om gedetailleerde teksten te schrijven met informatie en argumentatie voor de activiteiten om de commerciële doelstellingen te behalen. Tot slot is hij ook in staat om relatief complexe teksten te lezen over bijvoorbeeld wettelijke richtlijnen of informatiebrochures van formele instanties.

##### *Rekenen*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Leidinggevende bediening zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 3F

##### Toelichting:

Voor de beroepsuitoefening worden de generieke niveaus voor rekenen gehanteerd volgens het referentiekader Taal en Rekenen. Zie paragraaf 2.5.

##### *Moderne vreemde talen - Engels*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Leidinggevende bediening zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: B1
- Schrijven: A2

##### Toelichting:

Van de Leidinggevende bediening wordt verwacht dat hij gasten kan aanspreken, hun wensen kan inventariseren en op basis hiervan een adviesgesprek kan voeren in het Engels. Daarnaast is hij in staat om Engelse vakliteratuur te lezen.

##### *Moderne vreemde talen - MVT naar keuze*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Leidinggevende bediening zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A1
- Lezen:
- Gesprekken voeren:
- Spreken: A1
- Schrijven:

##### Toelichting:

Van de Leidinggevende bediening wordt verwacht dat hij deze tweede moderne vreemde taal weet toe te passen om gasten aan te spreken, hun wensen te inventariseren en een kort adviesgesprek te voeren.

## 2.4.5 Gastronoom/sommelier

### *Nederlands*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Gastronoom/sommelier zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 3F

### *Toelichting:*

Bij de Gastronoom/sommelier komen in verschillende werkprocessen meerder taalvaardigheden gecombineerd voor. Van de Gastronoom/sommelier wordt verlangd dat deze gedetailleerde adviesgesprekken kan voeren met gasten en informatie kan uitwisselen met collega's over het werk en hun ontwikkeling. Hij is in staat om instructies te geven en toe te lichten. Hij kan werkgerelateerde instructies lezen en begrijpen, zoals veiligheidsvoorschriften, wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. Hij is tevens in staat bestellingen volledig en correct te noteren, te verwerken in de daarvoor bestemde systemen en diverse formulieren nauwkeurig in te vullen. Daarnaast is hij in staat om gedetailleerde teksten te schrijven met informatie en argumentatie voor de activiteiten om de commerciële doelstellingen te behalen. Tot slot is hij ook in staat om relatief complexe teksten te lezen over bijvoorbeeld wettelijke richtlijnen of informatiebrochures van formele instanties.

### *Rekenen*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Gastronoom/sommelier zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 3F

### *Toelichting:*

Voor de beroepsuitoefening worden de generieke niveaus voor rekenen gehanteerd volgens het referentiekader Taal en Rekenen. Zie paragraaf 2.5.

### *Moderne vreemde talen - Engels*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Gastronoom/sommelier zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: B1
- Schrijven: A1

### *Toelichting:*

Van de Gastronoom/sommelier wordt verwacht dat hij gasten kan aanspreken, hun wensen kan inventariseren en op basis hiervan een adviesgesprek kan voeren in het Engels. Daarnaast is hij in staat om Engelse vakliteratuur te lezen.

### *Moderne vreemde talen - MVT naar keuze*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Gastronoom/sommelier zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen:
- Gesprekken voeren:
- Spreken: A2
- Schrijven:

### *Toelichting:*

Van de Gastronoom/sommelier wordt verwacht dat hij deze tweede moderne vreemde taal weet toe te passen om gasten aan te spreken, hun wensen te inventariseren en een kort adviesgesprek te voeren.

## 2.5 Discussiepunten

- Borging functieprofiel LMP
- In de leidinggevende uitstroom (niveau 4) zijn de functie-eisen, die aan een leermeester/praktijkbegeleider/mentor worden gesteld, geborgd. Hiermee voldoet een gediplomeerde leidinggevende aan de opleidingseisen als leermeester/praktijkbegeleider/mentor. Naast deze opleidingseisen moet de gediplomeerde leidinggevende ook nog 1 jaar werkervaring hebben om in de praktijk als leermeester/praktijkbegeleider/mentor te mogen functioneren.
- Kerntaak 'Geeft leiding en voert beheerstaken uit'

Er zijn meerdere signalen uit de onderwijs- en beroepspraktijk met betrekking tot de haalbaarheid en uitvoerbaarheid van de kerntaken Leidinggeven en Ondernemen. Uit ervaringsgegevens blijkt dat onderdelen uit deze kerntaken moeilijk of soms niet uitvoerbaar zijn in de beroepspraktijkvorming. Het kwalificatiedossier biedt ruimte om de keuze te maken hoe de kerntaken en werkprocessen ontwikkeld en beoordeeld kunnen worden in het onderwijs of in het bedrijfsleven. Scholen moeten de gemaakte keuzes kunnen verantwoorden naar de Inspectie van het Onderwijs en vastleggen in het Onderwijs Examenreglement (OER), volgens het principe "pas toe en leg uit".

Er is een servicedocument Leidinggeven en Ondernemen ontwikkeld door een werkgroep met vertegenwoordigers uit zowel het onderwijs als bedrijfsleven. Dit document is vastgesteld door de paritaire commissies van Kenwerk.

Het servicedocument is een aanvulling op kerntaak 4 "Geeft leiding en voert beheerstaken uit", die in dit kwalificatiedossier is opgenomen. Het biedt handvatten voor de interpretatie van de kerntaken m.b.t. leidinggeven en ondernemen en de vertaling hiervan naar de onderwijs- en/of beroepspraktijk. Er wordt aandacht besteed aan de rol van het onderwijs en bedrijfsleven in de verwezenlijking van het ontwikkel- en beoordelingsproces. Daarnaast wordt beschreven wat een beginnend leidinggevende of ondernemer kan verwachten na het behalen van zijn diploma.

U kunt het document downloaden op de website van Kenwerk ([www.kenwerk.nl](http://www.kenwerk.nl)).
- Onderscheid Zelfstandigwerkend gastheer/-vrouw, Leidinggevende bediening en Gastronomie/sommelier

In de werkgroep waarin het kwalificatiedossier is besproken vroeg men zich af hoe het onderscheid van de Gastronomie/sommelier ten opzichte van de zelfstandig werkend gastheer/-vrouw en de Leidinggevende bediening beter naar voren kan komen in het kwalificatiedossier. Het was voor iedereen helder dat de Gastronomie/sommelier een specialist is en dus over meer kennis en vaardigheden beschikt dan de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw. Daarnaast voert de Gastronomie/sommelier ook enkele beheersmatige taken uit, maar niet zoveel als de Leidinggevende bediening. Met name in de typerende beroepshouding en deel C zijn een aantal zaken aangescherpt om het onderscheid duidelijker te maken.

In de pc HIC is tevens de opmerking gemaakt dat het onderscheid tussen deze uitstromen in de beschrijving van de kerntaken in deel B niet duidelijk naar voren komt. Dit heeft te maken met de eisen vanuit het format. De verschillen zijn echter wel duidelijker beschreven in de uitstromen in de paragraaf B4.4 en B4.5 en in deel C.
- Het aantal gekozen competenties in dit kwalificatiedossier overschrijdt de richtlijnen. Het aantal competenties is, in vergelijking tot vorig jaar, gereduceerd. Gezien de complexiteit van de beroepen zien wij geen mogelijkheid het aantal competenties verder terug te brengen. De meest essentiële competenties zijn gekozen. De leidinggevende is in zijn werkzaamheden zowel uitvoerend als leidinggevend bezig en heeft hiervoor gedeeltelijk dezelfde, maar zeker ook aanvullende competenties nodig.
- **Beroepsgerichte niveaus Nederlands, Rekenen en MVT**

In 2010 is de manier waarop Nederlands, Rekenen en MVT in het dossier wordt opgenomen veranderd. Colo heeft een voorstel gedaan, waarin deel B geen informatie over het beroepsgerichte niveau wordt opgenomen. In het voorstel geven zij alleen in deel C de mogelijkheid om deze niveaus te beschrijven. Kenwerk en de pc HIC vindt het belangrijk om de niveaus die in voorgaande jaren voor het beroep zijn vastgesteld te borgen in het kwalificatiedossier in deel B. Daarmee vallen de

beroepsgerichte eisen ook daadwerkelijk onder het toezicht van de Inspectie van Onderwijs. In Deel B van het kwalificatiedossier is deze informatie, indien deze afwijkt van het generieke niveau, daarom beschreven bij de complexiteit van de uitstroom. In deel D wordt deze informatie toegelicht.

In paragraaf 2.4. wordt een toelichting gegeven op de verhouding tussen de niveaus Nederlands en MVT die nodig zijn voor de beroepsuitoefening en de generieke niveaus uit het Referentiekader Taal en Rekenen. Het voormalige raamwerk rekenen wijkt sterk af van het huidige referentiekader Taal en Rekenen. De samenhang tussen de beheersniveaus voor rekenen zijn onvoldoende onderzocht. Om onduidelijkheid te voorkomen is besloten om voor de beroepsuitoefening de generieke niveaus voor rekenen te hanteren volgens het referentiekader Taal en Rekenen.

- *Servicedocument taal- en rekenniveaus*  
Voor meer voorbeelden van talige en/of rekenactiviteiten verwijzen wij u naar de Servicedocument Taal en Rekenen Medewerker bediening/ café-bar (cohort 2011-2012). Deze wordt in het voorjaar van 2011 beschikbaar gesteld via de website [www.kenwerk.nl](http://www.kenwerk.nl).
- *Resultaten klanttevredenheidsonderzoek 2010*  
Als onderdeel van de wettelijke taak heeft Kenwerk in het voorjaar van 2010 de bruikbaarheid van de kwalificatiedossiers geëvalueerd. Wat vinden scholen van de uitvoerbaarheid van de kwalificatiedossiers bij het ontwikkelen van onderwijs- en bpv-materialen en beoordelingsinstrumenten? Welke knelpunten ervaren zij in dit proces? In hoeverre vinden scholen de kwalificatiedossiers herkenbaar in de praktijk?  
Onderzoekers van Kenwerk hebben dertig respondenten van verschillende scholen en sectoren geïnterviewd over deze onderwerpen. Uit de interviews kwam bijvoorbeeld naar voren dat de moeilijk uitvoerbare kerntaak leidinggeven een knelpunt is in meerdere sectoren. De conclusies en aanbevelingen van de evaluatie stonden in het najaar van 2010 bij de paritaire commissies van Kenwerk op de agenda. Zij nemen de aanbevelingen uit de evaluatie mee in de doorontwikkeling van de kwalificatiedossiers.
- Er zijn geen discussiepunten naar voren gekomen vanuit het overleg met het vmbo en het hbo.



## 2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

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

### Taal en rekenniveaus

(zie paragraaf 2.5)

### Brondocumenten:

Er is een nieuw beroepscompetentieprofiel opgenomen en op basis hiervan is een nieuwe uitstroom voor Gastronoom/sommelier ontwikkeld.

### Algemene aanpassingen:

- Paragraaf B 2.5 Trends en innovaties is geactualiseerd
- Deel D is geactualiseerd

### Specifieke aanpassingen

- Op basis van het bcp Gastheer/-vrouw (2009) is de uitstroom Gastheer/-vrouw en Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw gecontroleerd op actualiteit. Hier zijn op enkele aanpassingen in paragraaf B 2.5 Trends en innovaties geen noodzakelijke wijzigingen uit naar voren gekomen.
- Er zijn twee nieuwe werkprocessen toegevoegd aan kerntaak 4, namelijk 'Levert een bijdrage aan het gastvrijheidconcept en bewaakt deze' en 'Signaleert en beoordeelt trends en ontwikkelingen' voor de Gastronoom/sommelier.
- De diploma-eisen voor Sociale hygiëne zijn verwerkt in alle uitstromen. Dit betreft enkele aanpassingen in de deel A, de typerende beroepshouding van alle uitstromen, de rol en verantwoordelijkheden van alle uitstromen en in werkproces 1.8 'Bewaakt de sfeer'. Daarnaast is aan diverse werkprocessen in kerntaak 1 toegevoegd dat gehandeld wordt volgens de bedrijfsformele en in de toelichting van de kerntaak dat de beroepsbeoefenaar dit ook in andere bedrijfsformules moet kunnen toepassen. Ook zijn er diverse vakkennis en –vaardigheden toegevoegd aan werkproces alle werkprocessen in kerntaak 1 (met uitzondering van werkproces 1.4) en werkproces 4.9.
- Er zijn een aantal kleine wijzigingen doorgevoerd in de kerntaak 'Geeft leiding en voert beheerstaken uit'. De belangrijkste wijzigingen zijn aangebracht in werkproces 4.5 'Bewaakt budgetten' en

werkproces 4.10 'Motiveert de samenwerking in het team'. Bij werkproces 4.5 is het nemen van maatregelen bij het overschrijden van de budgetten afgezwakt naar het doen van een voorstel voor het besparen van de kosten aan de manager/ondernemer. Bij werkproces 4.10 is het proactief aansturen op het voorkomen van ziekteverzuim afgezwakt naar het leveren van een bijdrage om ziekteverzuim te voorkomen. Daarnaast is in dit werkproces het optreden als bemiddelaar bij conflicten verwijderd.

## Competentiereductie

In deze versie van het kwalificatiedossier heeft competentiereductie plaatsgevonden. Het aantal competenties is verminderd. Hierdoor zijn een aantal prestatie-indicatoren ook veranderd. Daarnaast zijn waar mogelijk de prestatie-indicatoren eenvoudiger beschreven.

- Werkproces 1.1 (alle uitstromen, behalve Bartender): competentie Q is ondergebracht bij competentie K
- Werkproces 1.3 (alle uitstromen): competentie J is ondergebracht bij competentie T
- Werkproces 1.4 (alle uitstromen): competentie S is ondergebracht bij competentie K en T
- Werkproces 1.5 (Bartender): competentie S is ondergebracht bij competentie K en T
- Werkproces 1.6 (alle uitstromen): competentie S is ondergebracht bij competentie K en T
- Werkproces 1.8 (alle uitstromen): competentie B is ondergebracht bij competentie R en I
- Werkproces 1.8 (alle uitstromen): competentie F is ondergebracht bij competentie T
- Werkproces 1.8 (Gastheer/-vrouw): competentie V is ondergebracht bij competentie T
- Werkproces 2.1 (alle uitstromen, behalve Gastheer/-vrouw): competentie Q is onderbracht bij competentie K
- Werkproces 2.4 (alle uitstromen, behalve Gastheer/-vrouw, Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw): competentie S is ondergebracht bij competentie T
- Werkproces 3.1 (alle uitstromen): competentie M is ondergebracht bij competentie K
- Werkproces 3.3 (alle uitstromen): competentie J is ondergebracht bij competentie T
- Werkproces 4.7 (alle uitstromen behalve Gastheer/-vrouw): competentie F is ondergebracht bij competentie T
- Werkproces 4.7 (alle uitstromen behalve Gastheer/-vrouw): competentie H is verwijderd en ondergebracht bij competentie B
- Werkproces 4.8 (Leidinggevende bediening en Gastronoom/sommelier): competentie H is ondergebracht bij competentie B
- Werkproces 4.9 (alle uitstromen behalve Gastheer/-vrouw): competentie D is verwijderd en ondergebracht bij competentie B
- Werkproces 4.13 (Leidinggevende bediening en Gastronoom/sommelier): competentie H is ondergebracht bij competentie B

De prestatie-indicatoren zijn waar mogelijk korter en concreter geformuleerd. Dit heeft geen invloed op de inhoud van de prestatie-indicatoren.

### 3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Veranderingen in de beroepsuitoefening	Geactualiseerde of nieuwe beroepscompetentieprofielen verwerken in het dossier	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	Vanaf 2011 elke vier jaar, tenzij daar eerder aanleiding toe is
Trends en innovaties	Onderzoek naar trends en innovaties	Kenwerk	Jaarlijks
Algemene brondocumenten	Geactualiseerde of nieuwe brondocumenten verwerken in het dossier	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	Zodra brondocumenten beschikbaar zijn
Van ontwikkeling naar onderhoud	Aanpassingen verzamelen en urgentie bepalen	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	Vanaf 2011 elke vier jaar, tenzij daartoe eerder aanleiding is

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