

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 topdruk 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>

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	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						
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

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten			
1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Reserveringen zijn aangenomen en verwerkt volgens voorgeschreven wijze en de bedrijfsformule. De keuken is geïnformeerd over de reserveringen en eventuele bijzonderheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Informeert de keuken over de reserveringen en eventuele bijzonderheden en/of (speciale) wensen, zodat deze is geïnformeerd en hier rekening mee kan houden in de voorbereidingen.	<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: dieetleer K: doelgroepen K: reserveringssystemen V: Engels: lezen V: Engels: luisteren V: Engels: spreken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging V: rekenen: getallen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Houdt bij het aannemen van de reservering rekening met de mogelijkheden van het bedrijf, de tafelbezetting, de tijd, de personeelsplanning en het aantal zitplaatsen, zodat kan worden bepaald of de reservering kan worden aangenomen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Houdt zich aan voorgeschreven procedures en de bedrijfsformule bij het verwerken van de reservering.	

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten			
1.2 werkproces: Ontvangt gasten			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Gasten zijn vriendelijk ontvangen volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf en geplaatst in overleg met de leidinggevende en/of collega's en volgens de tafelindeling. Het aperitief is opgenomen en de menukaart, drankenkaart en/of wijnkaart is overhandigd aan de gast.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	Overlegt met collega's en/of de leidinggevende waar de gasten geplaatst kunnen worden en/of informeert collega's over gasten die geplaatst zijn, zodat collega's hiervan op de hoogte zijn.	<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: dranken V: 2e mvt: luisteren V: 2e mvt: spreken V: Engels: gesprekken voeren
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	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"> V: Engels: luisteren V: Engels: spreken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken V: toepassen van verkooptechnieken

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten			
1.3 werkproces: Adviseert de gast en neemt de bestelling op			
Omschrijving	De 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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Raadpleegt bij bijzondere wensen van gasten en/of opdrachtgevers de leidinggevende en/of het keukenpersoneel en bespreekt de mogelijkheden, zodat de bestelling kan worden vastgesteld waarbij aan de (speciale) wensen kan worden voldaan.	<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: bereidingswijze K: dranken K: kassasystemen K: menuopbouw K: voedingsproducten K: wijnen V: 2e mvt: luisteren V: 2e mvt: spreken V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: lezen V: Engels: luisteren V: Engels: schrijven V: Engels: spreken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging V: toepassen van verkooptechnieken
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting of advies over dranken, producten en gerechten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gasten worden geholpen in het maken van een keuze.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	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"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Inventariseert de wensen van de gast en bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en sluit in het advies voor de keuze van dranken, wijnen en/of gerechten aan op de wensen van de gast.	

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

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	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"> * K= kennis van, V= vaardig in K: etiquette K: kwaliteitsnormen K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante wettelijke richtlijnen V: 2e mvt: luisteren V: 2e mvt: spreken V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: lezen V: Engels: luisteren V: Engels: spreken V: het toepassen van debarrasseertechnieken V: het toepassen van draag- en serveermethoden V: het toepassen van transporteerstechnieken
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	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"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	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"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	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.	

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

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten			
1.7 werkproces: Creëert een passende sfeer			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die is afgestemd op de bedrijfsformule. Het verblijf van gasten wordt veraangenaamd en/of geoptimaliseerd. Er is zoveel mogelijk tegemoet gekomen aan de wensen en behoeften van gasten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Enthousiasme uitstralen 	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"> • * K= kennis van, V= vaardig in • K: de bedrijfsformule • K: doelgroepen • V: 2e mvt: luisteren • V: 2e mvt: spreken • V: Engels: gesprekken voeren • V: Engels: luisteren • V: Engels: spreken • V: het inleven in gevoelens van anderen • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken • V: sociaal handelen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Achterhaalt de specifieke wensen en behoeften van gasten en neemt de wensen van gasten tot uitgangspunt van het eigen handelen, zodat hij zo veel mogelijk tegemoet komt aan deze wensen.	

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten

1.8 werkproces: Bewaakt de sfeer

Omschrijving	De 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.		
Gewenst resultaat	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		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	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"> * K= kennis van, V= vaardig in K: bedrijfshulpverlening K: de huisregels en het handhavingsbeleid van het bedrijf K: de werking en effecten van verslavingen K: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen K: gedragsregels en de toleranties hierin K: het gastvrijheidsconcept K: relevante bedrijfsvoorschriften K: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures V: 2e mvt: luisteren V: 2e mvt: spreken V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: lezen V: Engels: luisteren
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Checkt regelmatig of de gasten tevreden zijn, geeft de prioriteit aan signalen, zorgen en problemen van gasten, neemt deze zorgen serieus, zodat hij kan anticiperen op mogelijk onveilige situaties.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgescreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	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"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	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">• V: Engels: spreken• V: het toepassen van gesprekstechnieken• V: het toepassen van strategieën om normafwijkend gedrag te voorkomen• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging• V: sociaal handelen
--	--	--	---

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten			
1.9 werkproces: Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Bestellingen zijn afgerekend met gasten. Er is actie ondernomen op basis van de opmerkingen van gasten. Er is afscheid genomen van de gasten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten.	<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: afrekenprocedures K: betaalautomaten K: betaalmiddelen K: betaalwijzen K: kassasystemen K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante veiligheidsvoorschriften V: 2e mvt: luisteren V: 2e mvt: spreken V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: lezen V: Engels: luisteren V: Engels: spreken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging V: rekenen: getallen V: sociaal handelen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten en gebruikt deze bij het maken van de rekening en het afrekenen van bestellingen effectief, zodat de rekening kan worden opgemaakt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Vraagt bij het afscheid nemen naar de tevredenheid van de gasten, let op de non-verbale signalen, zodat hij de dienstverlening kan verbeteren.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Stelt conform bedrijfsrichtlijnen de rekening op en neemt bij het afrekenen van bestellingen de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften in acht.	

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix 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

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt tijdig af met collega's en/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"> * K= kennis van, V= vaardig in K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) K: relevante bedrijfsvoorschriften K: voorraadbeheer (FiFo) V: Engels: lezen V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken V: toepassen van opdektechnieken V: toepassen van poleertechnieken
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Maakt vlot en accuraat mastiek en mise en place en hanteert daarbij de van toepassing zijnde vakkennis en technieken, zodat het horecabedrijf er verzorgt en aantrekkelijk uitziet.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Kiest bij het maken van mise en place werkzaamheden de benodigde middelen voor het behandelen van diverse materialen en grondstoffen, kent de werking ervan, onderhoudt de middelen en gaat er efficiënt en bewust mee om.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt bij het uitvoeren van mastiek en mise en place werkzaamheden de relevante bedrijfsvoorschriften in acht.	

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit			
2.2 werkproces: Voert afrondende en onderhoudswerkzaamheden uit			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	De werkruimte, apparatuur, gereedschap en materialen zijn opgeruimd en schoongemaakt. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Afval is verzameld en afgevoerd. Controlelijsten zijn ingevuld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt zijn werkzaamheden tijdig en regelmatig af met collega's en/of leidinggevende zodat de werkruimte efficiënt kan worden opgeruimd en schoongemaakt.	<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: relevante veiligheidsvoorschriften K: relevante wettelijke richtlijnen K: schoonmaakmiddelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) V: Engels: lezen V: Engels: schrijven V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging V: rekenen: getallen V: rekenen: meten en meetkunde V: rekenen: verbanden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen en gebruikt deze op effectieve wijze voor het schoonmaken en desinfecteren van werkruimtes, apparatuur en gereedschappen, gaat hier zorgvuldig en netjes mee om door de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen in een droge en schone omgeving.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt bij het schoonmaken en opruimen volgens relevante bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen en vult de controlelijsten in volgens relevante wettelijke richtlijnen.	

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit			
2.3 werkproces: Sluit de kassa af			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	De kassa is afgesloten. Eigen ontvangsten zijn verantwoord en overgedragen volgens voorgeschreven procedures.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	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"> * K= kennis van, V= vaardig in K: interne procedures K: kassasystemen K: relevante veiligheidsvoorschriften V: Engels: lezen V: Nederlands: lezen V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: taalverzorging V: rekenen: getallen V: rekenen: verhoudingen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	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	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
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

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt			
3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	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"> * K= kennis van, V= vaardig in K: bedrijfsvoorschriften m.b.t. inkoop en voorraadbeheer K: inkoop, voorraadbeheer en administratie K: materialen en middelen voor het bewaken van de voorraad, ontvangen en opslaan van artikelen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	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"> V: Engels: lezen V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging V: rekenen: getallen V: rekenen: meten en meetkunde V: rekenen: verhoudingen

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

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Geleverde producten, dranken en artikelen zijn in ontvangst genomen en gecontroleerd volgens relevante wet- en regelgeving. Afwijkingen zijn gerapporteerd en doorgegeven aan de leidinggevende. Derving is zoveel mogelijk voorkomen. Bestel- en leveringsbonnen zijn gearhiveerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	Controleert de bestelling bij ontvangst volgens relevante wettelijke richtlijnen, archiveert bestel- en leveringsbonnen en handelt bij afwijkingen in de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften zodat derving wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none">* K= kennis van, V= vaardig inK: klachtenprocedureK: producten en ingrediënten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze)K: relevante veiligheidsvoorschriftenK: relevante wettelijke richtlijnenV: Engels: lezenV: Engels: schrijvenV: Nederlands: lezenV: Nederlands: schrijvenV: Nederlands: taalverzorgingV: rekenen: getallen

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

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Goederen zijn getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens relevante wet- en regelgeving. Bestel- en leveringsbonnen zijn gearcheveerd. Er is geen tijd en energie verspild. Er is geen derving ontstaan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen voor het opslaan van producten, dranken en artikelen, gebruikt deze op effectieve wijze en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, zodat onveilige situaties worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none">• * K= kennis van, V= vaardig in• K: relevante veiligheidsvoorschriften• K: relevante wettelijke richtlijnen• K: transportmiddelen• K: voorraadbeheer (FiFo)• V: Engels: lezen• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: taalverzorging• V: rekenen: getallen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	Werkt bij het transporteren en opslaan van producten, dranken en artikelen conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat derving wordt voorkomen.	