

4.1 Gastronomie/sommelier

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Gastronomie/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>Typend voor de beroepsuitoefening van de Gastronomie/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>Typend voor de beroepshouding van de Gastronomie/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 typende beroepshouding van de Gastronomie/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 Gastronomie/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 Gastronomie/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 Gastronomie/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 Gastronomie/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 Gastronomie/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 Gastronomie/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>

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		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

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten			
1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Reserveringen zijn volgens de bedrijfsformule aangenomen en verwerkt volgens voorgeschreven wijze. De keuken is geïnformeerd over de reserveringen en eventuele bijzonderheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Informeert de keuken over de reserveringen en eventuele bijzonderheden en/of (speciale) wensen, zodat deze is geïnformeerd en hier rekening mee kan houden in de voorbereidingen.	<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: dieetleer K: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen K: doelgroepen K: reserveringssystemen 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: spreken V: Nederlands: taalverzorging
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 veiligheidsvoorschriften 	Past de voorgeschreven procedures en de bedrijfsformule toe bij het verwerken van de reservering.	

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten			
1.2 werkproces: Ontvangt gasten			
Omschrijving	De Gastronoom/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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	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"> * K= kennis van, V= vaardig in K: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen 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 Onderhoudend communiceren 	Geeft de gast in het contact de nodige aandacht, neemt de bestelling voor een aperitief op en biedt de menukaart, drankenkaart en/of wijnkaart aan, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gasten zich welkom voelen.	<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 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.		
Gewenst resultaat	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.		
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 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: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen K: dranken K: kassasystemen K: menuopbouw K: overige dranken K: samenstelling gerechten K: voedingsproducten K: wijnen K: wijn-spijscombinaties V: 2e mvt: luisteren V: 2e mvt: spreken V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: luisteren V: Engels: spreken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting of advies over dranken, 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"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	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"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	Wijst gasten op de specialiteiten van de dag en de mogelijkheid om extra gerechten en/of dranken te bestellen, naar aanleiding van hun wensen en behoeften, zodat de gasten kiezen voor een commercieel aantrekkelijk product en de omzet van het bedrijf kan worden vergroot.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	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			
1.3 werkproces: Adviseert de gast en neemt de bestelling op			
	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 		<ul style="list-style-type: none"> V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging V: toepassen van verkooptechnieken

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten			
1.4 werkproces: Maakt dranken serveergereed			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Werkzaamheden zijn afgestemd. Dranken zijn serveergereed. Er is veilig en hygiënisch gewerkt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Overlegt met collega's over de uit te voeren werkzaamheden om de dranken serveergereed te kunnen maken, zodat de werkzaamheden van verschillende collega's op elkaar zijn afgestemd en iedereen weet wat hij/zij moet doen.	<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: dranken K: kwaliteitsnormen K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) K: relevante bedrijfsvoorschriften K: voedingsproducten V: decanteermethoden V: Engels: lezen V: het omgaan met diverse apparatuur om warme en koude dranken te kunnen bereiden 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"> Geschikte materialen en middelen kiezen Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 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, 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"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	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 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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Afstemmen 	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: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen 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: lezen V: het toepassen van debarrasseertechnieken V: het toepassen van draag- en serveermethoden V: het toepassen van transporteerstechnieken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen
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 mentale vermogens aanwenden 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 conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	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"> • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging • V: sociaal handelen

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten			
1.7 werkproces: Creëert een passende sfeer			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
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: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen 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 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.		
Gewenst resultaat	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.		
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 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: Engels: gesprekken voeren V: Engels: lezen V: Engels: luisteren V: Engels: spreken V: het toepassen van gesprekstechnieken V: het toepassen van strategieën om
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 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"> 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 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	

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"> • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging • V: sociaal handelen
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk • Een positieve kijk houden • Grenzen stellen 	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.	

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten			
1.9 werkproces: Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
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: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen K: kassasystemen 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: rekenen: verhoudingen 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 voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften 	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

Omschrijving	De Gastronom/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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt het voorstel voor de menukaart af met de keuken.	<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen K: relevante bedrijfsvoorschriften V: 2e mvt: luisteren V: 2e mvt: spreken V: Engels: gesprekken voeren 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 Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	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"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	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"> Werken conform voorgeschreven procedures 	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"> Vernieuwend en creatief handelen Verandering zoeken en introduceren 	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.	

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

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

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
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Voert voorbereidende werkzaamheden uit					x						x	x								x
2.2	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

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Mastiek en mise en place werkzaamheden zijn uitgevoerd op basis van het aantal reserveringen. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en uitgevoerd volgens relevante bedrijfsvoorschriften.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig, zodat er optimaal wordt samengewerkt en de werkzaamheden tijdig gereed zijn en het horecabedrijf kan worden geopend.	<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: mastiek en mise en place werkzaamheden K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) K: relevante bedrijfsvoorschriften K: tafelzetting K: voorraadbeheer (FiFo) V: 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 mentale vermogens aanwenden Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	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"> Geschikte materialen en middelen kiezen Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 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 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.		
Gewenst resultaat	De werkruimte, apparatuur, gereedschap en materiaal 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 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: 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 V: rekenen: verhoudingen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen en gebruikt deze op effectieve wijze voor het schoonmaken en desinfecteren van werkruimtes, apparatuur en gereedschappen, gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, door de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen in een droge en schone omgeving, zodat onveilige en onhygiënische situaties worden voorkomen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	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 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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Maakt op nauwkeurige wijze een afrekenstaat, met daarin de representatieconsumpties, de gewerkte uren van het personeel en hun omzet verwerkt, zodat de ontvangsten en eventuele kasverschillen zijn verantwoord.	<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: interne procedures K: kassasystemen K: relevante veiligheidsvoorschriften V: Nederlands: lezen V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: taalverzorging V: rekenen: getallen
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken 	Analyseert eventuele kasverschillen, gaat na waardoor deze veroorzaakt worden en trekt op basis van de beschikbare informatie conclusies, zodat verantwoord kan worden hoe deze zijn ontstaan.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften 	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	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 Gastronom/sommelier

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt			
3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	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"> * K= kennis van, V= vaardig in K: bedrijfsvoorschriften m.b.t. inkoop en voorraadbeheer K: inkoop, voorraadbeheer en administratie K: materialen en middelen voor het bewaken van de voorraad, ontvangen en opslaan van artikelen V: 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
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 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"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Bestelt de benodigde grondstoffen, dranken, materialen en middelen volgens de in het bedrijf gebruikelijke bestelprocedures.	

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt			
3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt			
			• V: rekenen: verhoudingen

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

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Offertes met bijbehorende leveringscondities zijn aangevraagd, ontvangen en beoordeeld op prijs/kwaliteitsverhouding. Leveranciers zijn geselecteerd en de bestelling is geplaatst.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	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">* K= kennis van, V= vaardig inK: drankenK: leveranciersK: leveringsconditiesK: voedingsproductenV: Nederlands: lezenV: Nederlands: schrijvenV: Nederlands: taalverzorgingV: rekenen: verbandenV: rekenen: verhoudingen
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensGegevens controleren en aannames toetsenConclusies trekken	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

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Gegevens controleren en aannames toetsen• Oplossingen voor problemen bedenken	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">• * K= kennis van, V= vaardig in• K: klachtenprocedure• K: producten en ingrediënten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze)• K: relevante veiligheidsvoorschriften• K: relevante wettelijke richtlijnen• K: wijnen• 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 voorgeschreven procedures• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	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**

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Geschikte materialen en middelen kiezen• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• 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 voorgeschreven procedures• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	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 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																										
4.1	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	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							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

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.2 werkproces: Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het gastvrijheidsconcept en bewaakt deze			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Afstemmen 	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"> * K= kennis van, V= vaardig in K: bedrijfsformule K: bedrijfstypes K: doelgroepen K: het gastvrijheidsconcept V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren Structuur aanbrengen 	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"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	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			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	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"> * K= kennis van, V= vaardig in K: analysemethoden V: Engels: lezen V: het berekenen van omzet en kosten V: Nederlands: lezen V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: taalverzorging V: rekenen: getallen V: rekenen: verbanden V: rekenen: verhoudingen
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken 	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.	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.6 werkproces: Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Selectiegesprekken zijn gevoerd. Nieuwe medewerkers, hulp- en/of vakantiekrachten zijn geselecteerd en er zijn voorstellen gedaan om hen aan te stellen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	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"> * K= kennis van, V= vaardig in K: CAO-bepalingen van de branche K: personeelsmanagement K: selectieprocedure K: werving, selectie en aanname van personeel V: Engels: lezen V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Communiqueert tijdens het selectiegesprek op heldere en begrijpelijke wijze met kandidaten, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Gegevens controleren en aannames toetsen Conclusies trekken 	Analyseert relevante gegevens over de kandidaten, 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"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	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

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Richting geven Functioneren van mensen controleren 	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"> * K= kennis van, V= vaardig in K: bedrijfsprocedures en wettelijke richtlijnen m.b.t. het personeelsbeleid K: CAO-bepalingen van de branche K: functioneringsgesprekken V: coachen V: Engels: lezen V: feedback geven V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Coachen Motiveren Anderen ontwikkelen 	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"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	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"> Informatie genereren uit gegevens Gegevens controleren en aannames toetsen Conclusies trekken 	Analyseert relevante gegevens over het functioneren van de medewerkers en toetst verkregen gegevens in het gesprek met de medewerker.	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.8 werkproces: Plant en verdeelt de werkzaamheden			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven • Diversiteit benutten 	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"> • * K= kennis van, V= vaardig in • K: bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen op het gebied van veiligheid, milieuzorg en arbeidsomstandigheden • K: capaciteitsberekeningen en prognoses • K: kwaliteitssystemen • V: het maken van planningen en werkroosters • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Mensen en middelen organiseren 	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"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	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**

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	De (lerende) medewerkers zijn geïnstrueerd over de werkzaamheden en de te behalen doelen en resultaten en weten wat er van hen verwacht wordt. Nieuwe medewerkers zijn geïntroduceerd en ingewerkt. (Lerende) medewerkers zijn begeleid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Uitoefenen van gezag• Functioneren van mensen controleren	Introduceert nieuwe (lerende) medewerkers in de organisatie en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen het 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">• * K= kennis van, V= vaardig in• K: het gastvrijheidsconcept• K: inwerkprocedures• K: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures• V: coachen• V: feedback geven• V: het oplossen van problemen• V: instrueren• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: spreken
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren• Motiveren• Anderen ontwikkelen	Geeft (lerende) medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over de uitvoering van de werkzaamheden, stimuleert (lerende) medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen en geeft adviezen hoe ze iets het beste aan kunnen pakken en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Oplossingen voor problemen bedenken	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**

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">• Coachen• Motiveren	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">• * K= kennis van, V= vaardig in• K: verzuimbegeleiding• V: coachen• V: feedback geven• V: instrueren• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: spreken
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Bevorderen van de teamgeest	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**

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">Instructies en aanwijzingen gevenFunctioneren van mensen controleren	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">* K= kennis van, V= vaardig inK: de ARBO-wetK: kwaliteitsniveaus en -proceduresV: leidinggeven en aansturenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: spreken
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensOplossingen voor problemen bedenken	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">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	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**

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenAfstemmenProactief informeren	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">* K= kennis van, V= vaardig inK: afsprakenlijstK: overlegvormenK: rapportagevormenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: lezenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: schrijvenV: Nederlands: sprekenV: Nederlands: taalverzorging
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Gesprekken richting geven	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">Duidelijk uitleggen en toelichtenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	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">Correct formulerenNauwkeurig en volledig rapporteren	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">Voortgang bewaken	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**

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	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">* K= kennis van, V= vaardig inK: (bijzondere, creatieve en luxe) gerechten m.b.t. bijvoorbeeld smaakkenmerken, kwaliteit, voedingswaarde, kleur, geur, structuur en stevigheidK: trends en ontwikkelingen op het gebied van de gastronomieK: wensen en verwachtingen van de gasten
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">Vernieuwend en creatief handelenVerandering zoeken en introduceren	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">De markt en de spelers daarin kennenKansen en mogelijkheden identificeren en creëren	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.	