

4.1 Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

Algemene informatie

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

	<p>voordoen in de interactie tussen de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw , de keuken, de gast en/of tussen gasten onderling zijn ook divers, onvoorspelbaar en specifiek. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw heeft een belangrijke taak in het veilig stellen van de gastvrijheid en dient tegen ongewenst of normafwijkend gedrag op te treden. Dit maakt de functie van Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw complex.</p> <p>Bovendien stelt het voeren van verkoopgesprekken hoge eisen aan de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw . Daar komt bij dat de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw tijdens de uitvoering van deze taak met (onverwachte) momenten van topdrukke te maken kan hebben.</p> <p>De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw voert zijn werkzaamheden uit door standaardprocedures toe te passen en/of te combineren.</p> <p>De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw beschikt over specialistische kennis en vaardigheden voor uitoefening van het beroep.</p> <p>De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw heeft in zijn werk ook te maken met internationale gasten, die hij in het Engels te woord staat. Hij is in staat om een adviesgesprek te voeren in het Engels. Het niveau voor Engels dat de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw moet beheersen is weergegeven in paragraaf 2.4 in deel D.</p> <p>De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw heeft in zijn werk ook te maken met internationale gasten, die hij in het een tweede moderne vreemde taal te woord staat. Hij is in staat om met behulp van eenvoudige woorden en basiszinnen een kort gesprek over eenvoudige alledaagse zaken in een tweede moderne vreemde taal te voeren. Het niveau voor de tweede moderne vreemde taal dat de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw moet beheersen is weergegeven in paragraaf 2.4 van deel D.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	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.
Moderne vreemde talen	De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels en een MVT naar keuze.

2.2 Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten

Proces-competentie-matrix Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

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

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

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

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten		
1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan		
Omschrijving	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw neemt volgens de bedrijfsformule reserveringen aan en houdt daarbij rekening met de mogelijkheden van het bedrijf, de tafelbezetting en de personeelsplanning. Hij informeert naar (speciale) wensen en verwerkt de reserveringen op voorgeschreven wijze. Hij informeert de keuken over de aangenomen reserveringen en eventuele bijzonderheden.	
Gewenst resultaat	Reserveringen zijn volgens de bedrijfsformule aangenomen en verwerkt volgens voorgeschreven wijze. De keuken is geïnformeerd over de reserveringen en eventuele bijzonderheden.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: dieetleer K: doelgroepen K: reserveringssystemen 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 	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.
	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 	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 Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw ontvangt de gasten volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf en staat ze vriendelijk te woord. Hij placeert de gasten volgens de tafelindeling en/of in overleg met de leidinggevende en/of collega's. Hij vraagt of de gasten een aperitief wensen en biedt de gasten de menukaart, de drankenkaart en/of wijnkaart aan.	
Gewenst resultaat	Gasten zijn vriendelijk ontvangen volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf en geplaatst in overleg met de leidinggevende en/of collega's en volgens de tafelindeling. Het aperitief is opgenomen en de menukaart, drankenkaart en/of wijnkaart is overhandigd aan de gasten.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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• V: Engels: luisteren• V: Engels: schrijven• V: Engels: spreken• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: spreken• V: toepassen van verkooptechnieken	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.
	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.

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten		
1.3 werkproces: Adviseert de gast en neemt de bestelling op		
Omschrijving	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw geeft volgens de bedrijfsformule informatie en/of advies aan de gast over de diverse dranken, wijnen en gerechten, gerechtenopbouw en de bereiding ervan. Hij wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten. Hij bespreekt van de (speciale) wensen van gasten met het keukenpersoneel. Hij neemt de bestelling(en) van de gasten op en verwerkt de bestelling volgens de bedrijfsprocedure in het kassasysteem.	
Gewenst resultaat	Gasten zijn volgens de bedrijfsformule geïnformeerd en geadviseerd over de diverse dranken, wijnen en gerechten. (Speciale) wensen van gasten zijn besproken met het keukenpersoneel. Er is een commercieel aantrekkelijk aanbod gedaan op basis van de wensen en behoeften van gasten. De bestellingen zijn opgenomen en volgens de bedrijfsprocedure verwerkt in het kassasysteem.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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: luisteren 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 	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.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Geeft volgens de bedrijfsformule een begrijpelijke en correcte toelichting of advies over dranken, producten en gerechten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat hij een betrouwbare en deskundige indruk maakt en de gasten worden geholpen in het maken van een keuze.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> 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.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	Wijst gasten op de specialiteiten van de dag en de mogelijkheid om extra gerechten en/of dranken te bestellen, naar aanleiding van hun wensen en behoeften, zodat de gasten kiezen voor een commercieel aantrekkelijk product en de omzet van het bedrijf kan worden vergroot.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen 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 Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw maakt dranken serveergereed en neemt hierbij relevante wet- en regelgeving in acht. Hij selecteert hiervoor de benodigde kopjes en glazen en de benodigde dranken of ingrediënten. Hij schenkt, mixt en/of tapt dranken. Hij werkt hierbij indien nodig samen met collega's en stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's af.	
Gewenst resultaat	Werkzaamheden zijn afgestemd. Dranken zijn serveergereed. Er is veilig en hygiënisch gewerkt.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: dranken K: kwaliteitsnormen K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante wettelijke richtlijnen K: voedingsproducten V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: lezen V: Engels: luisteren V: Engels: spreken 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: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging V: rekenen: getallen V: rekenen: meten en meetkunde 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Overlegt met collega's over de uit te voeren werkzaamheden om de dranken serveergereed te kunnen maken, zodat de werkzaamheden van verschillende collega's op elkaar zijn afgestemd en iedereen weet wat hij moet doen.
	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 Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw serveert of overhandigt de bestelling aan de gast. Hij stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's af. Hij verricht, indien nodig, speciale serveerhandelingen en bereidingen aan tafel op basis van de bedrijfsformule. Hij geeft indien nodig een toelichting over de geserveerde dranken en gerechten. Hij ruimt de tafel na het gebruik van de bestelling op en maakt deze indien mogelijk schoon.	
Gewenst resultaat	De bestelling is tijdig getransporteerd en uitgeserveerd aan tafel. Na gebruik van de bestelling is de tafel tijdig afgeruimd en indien mogelijk schoongemaakt. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Er is efficiënt gebruik gemaakt van materialen en middelen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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 transportertechnieken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken V: sociaal handelen V: tafelbereidingstechnieken 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Stemt tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig, zodat de bestellingen tijdig geserveerd worden en/of overhandigd kunnen worden aan de gast.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Informeert de gasten over de geserveerde dranken en gerechten waarbij hij zijn communicatiestijl afstemt op de gast, zodat de gasten goed geïnformeerd zijn.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens 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 regelgeving en conform de bedrijfsformule, zodat de bestelling voldoet aan de geldende (kwaliteits)normen.

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten		
1.7 werkproces: Creëert een passende sfeer		
Omschrijving	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw creëert naar aanleiding van de bedrijfsformule van het bedrijf een aangename en passende sfeer in het bedrijf. Hij reageert en/of anticipeert alert op signalen van de gast. Hij veraangenaamt het verblijf van gasten door de omstandigheden te optimaliseren.	
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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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 	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.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Achterhaalt de specifieke wensen en behoeften van gasten en neemt de wensen van gasten tot uitgangspunt van het eigen handelen, zodat hij zo veel mogelijk tegemoet komt aan deze wensen.

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten		
1.8 werkproces: Bewaakt de sfeer		
Omschrijving	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw bewaakt 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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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 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 	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.
	Met druk en tegenslag omgaan <ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk Grenzen stellen Een positieve kijk houden 	Weet grenzen te stellen aan normafwijkend gedrag van gasten en geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden, blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van zaken en problemen, zodat onveilige situaties worden voorkomen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> 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 voorgeschreven 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

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten		
1.8 werkproces: Bewaakt de sfeer		
		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 het overtreden van huisregels te voorkomen en controleert of de boodschap goed is overgekomen.

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten		
1.9 werkproces: Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid		
Omschrijving	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw rekent bestellingen met gasten af volgens de bedrijfsrichtlijnen. Hij maakt de rekening op, controleert deze en handelt deze af. Hij verwerkt de betalingen met verschillende betalingswijzen in de kassa. Hij neemt afscheid van de gasten volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf. Hij controleert bij het afscheid de tevredenheid van de gasten en onderneemt op basis van de signalen en opmerkingen met betrekking tot de tevredenheid van gasten, indien nodig, actie.	
Gewenst resultaat	Bestellingen zijn afgerekend met gasten. Er is actie ondernomen op basis van de opmerkingen van gasten. Er is afscheid genomen van de gasten.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • 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: rekenen: verhoudingen • V: sociaal handelen 	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.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten en gebruikt deze bij het maken van de rekening en het afrekenen van bestellingen effectief, zodat de rekening kan worden opgemaakt.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Vraagt bij het afscheid nemen naar de tevredenheid van de gasten, let op de non-verbale signalen, zodat hij de dienstverlening kan verbeteren.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	Stelt conform bedrijfsrichtlijnen de rekening op en neemt bij het afrekenen van bestellingen de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften in acht.

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	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																					
2.1	Voert voorbereidende werkzaamheden uit					x						x	x								x
2.2	Voert afrondende en onderhoudswerkzaamheden uit					x							x								x
2.3	Sluit de kassa af										x			x							x
2.4	Sluit het bedrijf af																				

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

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

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit		
2.1 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit		
Omschrijving	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw voert voorbereidende werkzaamheden uit volgens voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen en houdt hierbij rekening met het aantal reserveringen. Hij stemt deze werkzaamheden af met zijn collega's. Hij voert mastiek- en mise en place-werkzaamheden uit, 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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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 poleerttechnieken 	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.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Maakt vlot en accuraat mastiek en mise en place en hanteert daarbij de van toepassing zijnde vakkennis en technieken, stemt de verschillende werkzaamheden goed op elkaar af en bewaakt de voortgang van het proces, zodat de werkzaamheden tijdig gereed zijn.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> 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 Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw ruimt de werkruimte op en maakt deze schoon op basis van relevante wet- en regelgeving en een schoonmaakplan. Hij stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij reinigt en desinfecteert apparatuur, gereedschap en materiaal en ruimt dit op. Hij verzamelt afval en voert dit af. Hij vult de controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in.	
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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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 	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.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen en gebruikt deze op effectieve wijze voor het schoonmaken en desinfecteren van werkruimtes, apparatuur en gereedschappen, gaat hier zorgvuldig en netjes mee om door de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen in een droge en schone omgeving, zodat onveilige en onhygiënische situaties worden voorkomen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform 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 Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw sluit bij het einde van de dienst of van de werkdag de (computer) kassa af. Hij telt, controleert en verantwoordt de ontvangsten en maakt de afrekenstaat op. Hij verklaart eventuele kasverschillen en bergt het geld op en/of stort het af op voorgeschreven wijze.	
Gewenst resultaat	De kassa is afgesloten. De afrekenstaat is opgemaakt. De omzet is berekend. Kasverschillen zijn verantwoord. Ontvangsten zijn verantwoord en opgeborgen en/of afgestort volgens voorgeschreven procedures.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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 	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.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken 	Analyseert eventuele kasverschillen, gaat na waardoor deze veroorzaakt worden en trekt op basis van de beschikbare informatie conclusies, zodat verantwoord kan worden hoe deze zijn ontstaan.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt bij het afsluiten van de (computer) kassa de interne procedures voor het opmaken van de kassa en de veiligheidsvoorschriften in acht.

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

Proces-competentie-matrix Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

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

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

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

Omschrijving	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw neemt geleverde dranken, producten en non-food artikelen in ontvangst en controleert deze aan de hand van relevante wet- en regelgeving. Hij rapporteert, afhankelijk van de formule van het bedrijf, eventuele afwijkingen aan de geleverde dranken, producten en non-food artikelen en geeft deze door aan de leidinggevende. 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 gearchiveerd	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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• V: Engels: lezen• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: taalverzorging• V: rekenen: getallen	<p>Instructies en procedures opvolgen</p> <ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken 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.

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt		
3.4 werkproces: Pakt de bestelling uit en slaat deze op		
Omschrijving	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw transporteert de goederen, pakt de geleverde goederen uit of om en slaat deze volgens het FiFo-systeem en relevante wet- en regelgeving op in de daarvoor bestemde ruimte. Hij archiveert de bestel- en leveringsbonnen.	
Gewenst resultaat	Goederen zijn getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens relevante wet- en regelgeving. Bestel- en leveringsbonnen zijn gearhiveerd. Er is geen tijd en energie verspild. Er is geen derving ontstaan.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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 	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.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het transporteren en opslaan van producten, dranken en artikelen conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat derving wordt voorkomen.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Proces-competentie-matrix Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
4.1	Maakt een afdelingsplan																				
4.2	Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het gastvrijheidsconcept en bewaakt deze																				
4.3	Maakt een personeelsplanning																				
4.4	Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen																				
4.5	Bewaakt budgetten																				
4.6	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers					x				x				x						x	
4.7	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken		x	x		x								x						x	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen
Werkprocessen																										
4.8	Plant en verdeelt de werkzaamheden																									
4.9	Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan		x	x		x							x													
4.10	Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team																									
4.11	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer																									
4.12	Voert werkoverleg																									
4.13	Rapporteert aan de ondernemer																									
4.14	Signaleert en beoordeelt trends en ontwikkelingen																									

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

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

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.6 werkproces: Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers		
Omschrijving	De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw draagt bij aan werving en selectie van nieuwe (lerende) medewerkers. Hij voert samen met zijn leidinggevende selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor de afdeling en de functie. Hij doet een voorstel aan zijn leidinggevende voor de selectie van een kandidaat en neemt hierbij de wet- en regelgeving en de bedrijfsprocedure in acht.	
Gewenst resultaat	Selectiegesprekken zijn gevoerd. Er is een voorstel gedaan aan de leidinggevende voor de selectie van een nieuwe (lerende) medewerker op basis van de geldende wet- en regelgeving en de bedrijfsprocedure.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in 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 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt zijn voorstel met bijbehorende argumentatie voor een kandidaat af met zijn leidinggevende.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Communiqueert tijdens het selectiegesprek op heldere en begrijpelijke wijze met kandidaten, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Gegevens controleren en aannames toetsen Conclusies trekken 	Analyseert relevante gegevens over de kandidaten en bepaalt op basis hiervan of de kandidaten geschikt zijn voor het horecabedrijf en de functie.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt bij het werven en selecteren relevante wet- en regelgeving en de in het bedrijf gebruikelijke procedure in acht.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

4.7 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken

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

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

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