

## 4.1 Bartender

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Bartender richt zich met name op het verkopen van gastvrijheid en entertainment in cafés, bars, discotheken, hotels en vergelijkbare bedrijven.
Typerende beroepshouding	<p>Het typerende van de Bartender is een commerciële instelling doordat hij gericht dient te zijn op service en op kosten en baten. Hij past derhalve, binnen de kaders van de bedrijfsformule, de mogelijkheden van het dienstenpakket en de eigen capaciteit toe.</p> <p>De Bartender dient bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden rekening te houden met de hoeveelheid en de aard van het werk dat uitgevoerd moet worden. Hij dient bij de uitvoering van werkzaamheden rekening te houden met (bedrijfs)voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en milieuzorg.</p> <p>Tevens dient de Bartender een sociaalcommunicatief vermogen en houdt rekening met de wensen van de gasten. Hij is bij het verlenen van gastvrijheid gericht op de gast en hij beschikt over een goed ontwikkeld empathisch vermogen - hij verplaatst zich in de individuele situatie van de gast en kan zich in zijn situatie inleven.</p> <p>De Bartender dient zich ervan bewust te zijn dat hij in sommige gevallen beslissingen dient te nemen. Het komt regelmatig voor dat er tijdens de uitvoering van de werkzaamheden situaties voordoen die niet vooraf voorzien zijn en die ongewenste gevolgen kunnen hebben voor de dienstverlening aan de gasten die het bedrijf bezoeken.</p> <p>De Bartender creëert en stimuleert een aangename en passende sfeer, controleert of gasten normafwijkend gedrag vertonen ten opzichte van het gastvrijheidsconcept, het sociaalhygiënisch beleid en de huisregels en benadert de gasten op basis hiervan.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Bartender vervult een controlerende rol en een uitvoerende rol. Ook heeft de Bartender een controlerende en stimulerende rol op basis van het gastvrijheidsconcept en sociaalhygiënisch beleid. Hij creëert en stimuleert een aangename en passende sfeer en controleert of gasten normafwijkend gedrag vertonen ten opzichte van het gastvrijheidsconcept en de huisregels. Bij overtreding spreekt hij gasten hierop aan.</p> <p>Hij voert de werkzaamheden zelfstandig uit en is daarvoor zelf verantwoordelijk. Hij legt wel verantwoording af bij de leidinggevende, die de eindverantwoordelijkheid draagt voor de processen en de resultaten van het horecabedrijf.</p>
Complexiteit	<p>De Bartender heeft een diversiteit aan werkzaamheden. De wijze waarop de bedrijfsdoelstellingen bereikt kunnen worden hangt in sterke mate af van de manier waarop de Bartender zijn werkzaamheden uitvoert, het gastvrijheidsconcept invult, de sfeer in de bar bepaald, gastvrijheid veilig stelt en tegen ongewenst of normafwijkend gedrag optreedt: hoe hij dus gastvrijheid verkoopt. Het beroep is daarom ook complex, omdat de Bartender steeds de gehele bar in de gaten moet houden, alert moet zijn op signalen, informatie en adviezen aan gasten moet geven en de technische handelingen bij het verlenen van gastvrijheid gelijktijdig moet uitvoeren.</p> <p>Bovendien stelt het voeren van verkoopgesprekken ook eisen aan de Bartender. Daar komt bij dat de Bartender tijdens de uitvoering van deze taak met (onverwachte) momenten van topdrukke te maken kan hebben.</p> <p>De Bartender voert zijn werkzaamheden uit door standaardprocedures toe te passen en/of te combineren.</p>

	<p>De Bartender beschikt over specialistische kennis en vaardigheden voor uitoefening van het beroep.</p> <p>De Bartender heeft in zijn werk ook te maken met internationale gasten, die hij in het Engels te woord staat. Hij is in staat om een adviesgesprek te voeren in het Engels. Het niveau voor Engels dat de Bartender moet beheersen is weergegeven in paragraaf 2.4 van deel D. De Bartender heeft in zijn werk ook te maken met internationale gasten, die hij in het een tweede moderne vreemde taal te woord staat. Hij is in staat om eenvoudige gesprekken over alledaagse zaken in een tweede moderne vreemde taal te voeren. Het niveau voor de tweede moderne vreemde taal dat de Bartender moet beheersen is weergegeven in paragraaf 2.4 van deel D.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	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.

## 2.3 Bartender

### Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten

#### Proces-competentie-matrix Bartender

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

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

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

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

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

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>		
<b>1.3 werkproces: Adviseert de gast en neemt de bestelling op</b>		
<b>Omschrijving</b>	De Bartender geeft, indien nodig en gewenst, volgens de bedrijfsformule informatie en/of advies aan de gast omtrent de diverse dranken, wijnen en kleine gerechten. Hij wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten. Hij bespreekt de mogelijkheden van de (speciale) wensen van gasten met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij neemt de bestelling(en) van de gast op en verwerkt de bestelling volgens de bedrijfsprocedure in het kassasysteem.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Gasten zijn volgens de bedrijfsformule geïnformeerd en geadviseerd over de diverse dranken, wijnen en kleine gerechten. (Speciale) wensen van gasten zijn besproken met zijn collega's en/of leidinggevende. Er is een commercieel aantrekkelijk aanbod gedaan op basis van de wensen en behoeften van gasten. De bestellingen zijn opgenomen en indien nodig verwerkt in het kassasysteem volgens de bedrijfsprocedure.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: bereidingswijze</li> <li>K: dranken</li> <li>K: kassasystemen</li> <li>K: voedingsproducten</li> <li>K: wijnen</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: toepassen van verkooptechnieken</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Raadpleegt bij bijzondere wensen van gasten en/of opdrachtgevers zijn collega's en/of leidinggevende en bespreekt de mogelijkheden, zodat de bestelling kan worden vastgesteld waarbij aan de (speciale) wensen kan worden voldaan.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	Geeft volgens de bedrijfsformule een begrijpelijke en correcte toelichting of advies over dranken, producten en gerechten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat hij een betrouwbare en deskundige indruk maakt en de gasten worden geholpen in het maken van een keuze.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Noteert de bestellingen en eventuele wensen van de gast nauwkeurig en volledig op basis van voorgeschreven procedures, zodat de bestelling kan worden verwerkt in het kassasysteem.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	Wijst gasten op de specialiteiten van de dag en de mogelijkheid om extra snacks en/of dranken te bestellen naar aanleiding van hun wensen en behoeften, zodat de gasten kiezen voor een commercieel aantrekkelijk product en de omzet van het bedrijf kan worden vergroot.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	Inventariseert de wensen van de gast en bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en sluit in het advies voor de keuze van dranken, wijnen en/of kleine gerechten aan op de wensen van de gast.

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>		
<b>1.4 werkproces: Maakt dranken serveergereed</b>		
<b>Omschrijving</b>	De Bartender maakt dranken serveergereed en neemt hierbij relevante wet- en regelgeving in acht. Hij selecteert hiervoor de benodigde kopjes en glazen en de benodigde dranken of ingrediënten. Hij schenkt, mixt en/of tapt dranken en bereidt cocktails. Hij werkt hierbij indien nodig samen met collega's en stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's af.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Werkzaamheden zijn afgestemd. Dranken zijn serveergereed. Er is veilig en hygiënisch gewerkt.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: dranken</li> <li>K: kwaliteitsnormen</li> <li>K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen)</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>K: voedingsproducten</li> <li>V: 2e mvt: luisteren</li> <li>V: 2e mvt: spreken</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: het omgaan met diverse apparatuur om warme en koude dranken te kunnen bereiden</li> <li>V: het toepassen van bereidingstechnieken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: meten en meetkunde</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Overlegt met collega's over de uit te voeren werkzaamheden om de dranken serveergereed te kunnen maken, zodat de werkzaamheden van verschillende collega's op elkaar zijn afgestemd en iedereen weet wat hij moet doen.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Werkt ordelijk en systematisch bij het gereedmaken van dranken, zodat de bestelling tijdig aan de gast geserveerd kan worden.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	Kiest de benodigde materialen en middelen bij het gereedmaken van de diverse dranken en gebruikt de middelen op effectieve wijze en gaat bewust om met materialen en middelen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Werkt bij het bereiden van dranken conform bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat de bestelling voldoet aan de geldende (kwaliteits)normen.

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>		
<b>1.5 werkproces: Bereidt snacks en kleine gerechten</b>		
<b>Omschrijving</b>	De Bartender bereidt koude of warme snacks en, afhankelijk van de bedrijfsformule, eenvoudige gerechten op basis van convenience producten die hij garneert en decoreert. Hij stemt voor en tijdens de bereiding zijn werkzaamheden af met zijn collega's.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Werkzaamheden zijn afgestemd. Koude of warme snacks en kleine gerechten zijn bereid. Er is volgens relevante procedures wettelijke richtlijnen gewerkt. Materialen en middelen zijn effectief en efficiënt gebruikt.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: kwaliteitsnormen</li> <li>K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen)</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>K: voedingsproducten</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: het toepassen van bereidingstechnieken</li> <li>V: het toepassen van decoreer- en dresseertechnieken</li> <li>V: het toepassen van snijtechnieken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: rekenen: getallen</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Overlegt met collega's over de uit te voeren werkzaamheden met betrekking tot het bereiden van kleine gerechten en snacks, zodat de werkzaamheden van verschillende collega's op elkaar zijn afgestemd en iedereen weet wat hij moet doen.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Bereidt kleine gerechten en snacks in het juiste tempo, werkt hierbij ordelijk, systematisch en gebruikt snel en accuraat verschillende snijtechnieken, bereidingstechnieken en decoreer- en dresseertechnieken, zodat de snacks en kleine gerechten er aantrekkelijk uit zien en tijdig worden geserveerd aan de gast.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het bereiden van snacks en kleine gerechten, gebruikt deze op effectieve wijze en gaat bewust om met de materialen en middelen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Werkt bij het bereiden van kleine gerechten en snacks conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat de bestelling voldoet aan de geldende (kwaliteits)normen.



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

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

## Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten

### 1.8 werkproces: Bewaakt de sfeer

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

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>		
<b>1.8 werkproces: Bewaakt de sfeer</b>		
		aanpassingsvoorstellen voor het sociaalhygiënisch beleid en de bedrijfsinrichting op basis van actuele relevante veiligheidsvoorschriften en wet- en regelgeving die passen binnen de formule van het bedrijf, zodat de veiligheid geoptimaliseerd wordt.

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

## Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit

### Proces-competentie-matrix Bartender

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

### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

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

<b>Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit</b>		
<b>2.1 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit</b>		
<b>Omschrijving</b>	De Bartender voert voorbereidende werkzaamheden uit volgens de bedrijfsvoorschriften, zoals het controleren en aanvullen van de werkvoorraad uit het magazijn, het klaarleggen en bewerken van materialen en grondstoffen en het opstarten van de kassa. Hij stemt deze werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Vorbereidende werkzaamheden zijn volgens bedrijfsvoorschriften uitgevoerd. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en uitgevoerd volgens relevante bedrijfsvoorschriften.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen)</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: voorraadbeheer (FiFo)</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: toepassen van poleertechnieken</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Stemt tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig, zodat er optimaal wordt samengewerkt en de werkzaamheden tijdig gereed zijn en het horecabedrijf kan worden geopend.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	Kiest bij het uitvoeren van de voorbereidende werkzaamheden de benodigde middelen voor het behandelen van diverse materialen en grondstoffen, kent de werking ervan, onderhoudt de middelen en gaat er efficiënt en bewust mee om.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Brengt de uit te voeren werkzaamheden in kaart, geeft aan welke werkzaamheden prioriteit hebben, zorgt ervoor dat de verschillende werkzaamheden goed op elkaar zijn afgestemd en bewaakt de voortgang van het proces, zodat de werkzaamheden tijdig gereed zijn.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Neemt bij het uitvoeren van voorbereidende werkzaamheden de relevante bedrijfsvoorschriften in acht.

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



<b>Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit</b>		
<b>2.3 werkproces: Sluit de kassa af</b>		
<b>Omschrijving</b>	De Bartender sluit bij het einde van de dienst of van de werkdag de (computer) kassa af. Hij telt, controleert en verantwoordt de ontvangsten en maakt de afrekenstaat op. Hij verklaart eventuele kasverschillen en bergt het geld op en/of stort het af op voorgeschreven wijze.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De kassa is afgesloten. De afrekenstaat is opgemaakt. De omzet is berekend. Kasverschillen zijn verantwoord. Ontvangsten zijn verantwoord en opgeborgen en/of afgestort volgens voorgeschreven procedures.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: interne procedures</li> <li>K: kassasystemen</li> <li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: verhoudingen</li> </ul>	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Maakt op nauwkeurige wijze een afrekenstaat met daarin de representatieconsumpties, de gewerkte uren van het personeel en hun omzet verwerkt, zodat de ontvangsten en eventuele kasverschillen zijn verantwoord.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	Analyseert eventuele kasverschillen van zijn eigen kassa, gaat na waardoor deze veroorzaakt worden en trekt op basis van de beschikbare informatie conclusies, zodat verantwoord kan worden hoe deze zijn ontstaan.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Neemt bij het afsluiten van het bedrijf, bij het controleren van de afrondende werkzaamheden middels een checklist en bij het handelen met betrekking tot onveilige situaties de bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften in acht.

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

### Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

#### Proces-competentie-matrix Bartender

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

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

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

<b>Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt</b>		
<b>3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt</b>		
<b>Omschrijving</b>	De Bartender controleert de voorraad. Dit doet hij door regelmatig de opgeslagen dranken, producten en non-food artikelen op kwaliteit, houdbaarheid en aantallen te controleren en het verloop van producten en artikelen te analyseren. Hij vult vervolgens op basis van tekorten en behoeften interne bestellijsten in en legt deze voor aan de leidinggevende.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Opgeslagen producten en artikelen zijn gecontroleerd op kwaliteit, houdbaarheid en aantal. Het verloop van producten en artikelen zijn geanalyseerd. Tekorten en behoeften aan grondstoffen, dranken, materialen en middelen zijn vastgelegd op een interne bestellijst en voorgelegd aan de leidinggevende.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* K= kennis van, V= vaardig in</li> <li>K: bedrijfsvoorschriften m.b.t. inkoop en voorraadbeheer</li> <li>K: inkoop, voorraadbeheer en administratie</li> <li>K: materialen en middelen voor het bewaken van de voorraad, ontvangen en opslaan van artikelen</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: meten en meetkunde</li> <li>V: rekenen: verhoudingen</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Legt de bestellijsten met de te bestellen producten en artikelen voor aan de leidinggevende, zodat de bestelling geplaatst kan worden.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Registreert alle benodigde grondstoffen, dranken, materialen en middelen nauwkeurig en vult bij (dreigende) tekorten bestellijsten volledig en nauwkeurig in zodat de bestelling wordt voorbereid.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Controleert de voorraad door deze te snel en nauwkeurig te controleren op kwaliteit, houdbaarheid en aantal, analyseert het verloop van producten en artikelen en stelt tekorten vast, zodat behoeften aan grondstoffen kunnen worden vastgesteld.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Bestelt grondstoffen, dranken, materialen en middelen volgens de in het bedrijf gebruikelijke bestelprocedures.

## Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

### 3.3 werkproces: Ontvangt en controleert de bestelling

<b>Omschrijving</b>	De Bartender neemt geleverde dranken, producten en non-food artikelen in ontvangst en controleert deze aan de hand van relevante wet- en regelgeving. Hij rapporteert, afhankelijk van de formule van het bedrijf, eventuele afwijkingen aan de geleverde dranken, producten en non-food artikelen en geeft deze door aan de leidinggevende. Hij archiveert de bestel- en leveringsbonnen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Geleverde producten, dranken en artikelen zijn in ontvangst genomen en gecontroleerd volgens relevante wet- en regelgeving. Afwijkingen zijn gerapporteerd en doorgegeven aan de leidinggevende. Derving is zoveel mogelijk voorkomen. Bestel- en leveringsbonnen zijn gearchiveerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"><li>• * K= kennis van, V= vaardig in</li><li>• K: klachtenprocedure</li><li>• K: producten en ingrediënten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze)</li><li>• K: relevante veiligheidsvoorschriften</li><li>• K: relevante wettelijke richtlijnen</li><li>• V: Engels: lezen</li><li>• V: Engels: schrijven</li><li>• V: Nederlands: lezen</li><li>• V: Nederlands: schrijven</li><li>• V: Nederlands: taalverzorging</li><li>• V: rekenen: getallen</li></ul>	<b>Analyseren</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	Controleert de temperatuur, verpakking, kwaliteit en houdbaarheidsdatum van geleverde producten en controleert aan de hand van de bestellijst aantallen en/of het gewicht, constateert wanneer er afwijkingen in de bestelling zijn en communiceert dit naar de leidinggevende, zodat deze een oplossing kan aandragen.
	<b>Instructies en procedures opvolgen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Controleert de bestelling bij ontvangst volgens relevante wettelijke richtlijnen, archiveert bestel- en leveringsbonnen en handelt bij afwijkingen in de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften zodat derving wordt voorkomen.

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

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