

4.1 Leidinggevende bediening

Algemene informatie

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

	<p>De Leidinggevende bediening moet onder tijdsdruk voortdurend prioriteiten stellen voor de inzet van het team en zichzelf. Dit als gevolg van de vrijwel continue aanwezigheid van klanten, de daarbij behorende gesprekken en de administratieve en financiële afhandeling van transacties. Hij vindt daarbij de balans in de tijdsverdeling tussen gastvrijheidstaken, leidinggevende taken en ontwikkelingsgerichte taken.</p> <p>De Leidinggevende Bediening moet adequaat en flexibel in kunnen spelen op steeds wisselende praktijksituaties binnen het team en met wisselende gastenwensen en gastentypen.</p> <p>De Leidinggevende bediening beschikt over specialistische kennis en vaardigheden en theoretische kennis van het werkveld. Daarnaast beschikt hij over specialistische kennis en vaardigheden voor bedrijfsvoering.</p> <p>De Leidinggevende bediening heeft in zijn werk ook te maken met internationale gasten, die hij in het Engels te woord staat. Hij is in staat om een adviesgesprek te voeren in het Engels. Het niveau voor Engels dat de Leidinggevende bediening moet beheersen is weergegeven in paragraaf 2.4 van deel D. De Leidinggevende bediening heeft in zijn werk ook te maken met internationale gasten, die hij in het een tweede moderne vreemde taal te woord staat. Hij is in staat om met eenvoudige (advies)gesprekken over alledaagse zaken in een tweede moderne vreemde taal te voeren. Het niveau voor de tweede moderne vreemde taal dat de Leidinggevende bediening moet beheersen is weergegeven in paragraaf 2.4 van deel D.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	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 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	<p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. <p>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.</p>

2.4 Leidinggevende bediening

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten

Proces-competentie-matrix Leidinggevende bediening

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

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Leidinggevende bediening

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten		
1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan		
Omschrijving	De Leidinggevende bediening neemt volgens de bedrijfsformule reserveringen aan en houdt daarbij rekening met de mogelijkheden van het bedrijf, de tafelbezetting en de personeelsplanning. Hij informeert naar (speciale) wensen en verwerkt de reserveringen op voorgeschreven wijze. Hij informeert de keuken over de aangenomen reserveringen en eventuele bijzonderheden.	
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 Leidinggevende bediening ontvangt de gasten volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf en staat ze vriendelijk te woord. Hij placeert de gasten volgens de tafelindeling en/of in overleg met zijn collega's. Hij vraagt of de gasten een aperitief wensen en biedt de gast de menukaart, de drankenkaart en/of wijnkaart aan.	
Gewenst resultaat	Gasten zijn vriendelijk ontvangen volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf en geplaatst in overleg met collega's en volgens de tafelindeling. Het aperitief is opgenomen en de menukaart, drankenkaart en/of wijnkaart is overhandigd aan de gasten.	
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: 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 	Overlegt met collega's waar de gasten geplaatst kunnen worden en/of informeert collega's over gasten die geplaatst zijn, zodat collega's hiervan op de hoogte zijn.
	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 Leidinggevende bediening geeft, indien nodig en gewenst, volgens de bedrijfsformule informatie en/of advies aan de gast omtrent de diverse dranken, wijnen en gerechten, gerechtenopbouw en de bereiding ervan. Hij wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten. Hij bespreekt de mogelijkheden van de (speciale) wensen van gasten met het keukenpersoneel. Hij neemt de bestelling(en) van de gasten op en verwerkt de bestelling in het kassasysteem.	
Gewenst resultaat	Gasten zijn geïnformeerd en geadviseerd over de diverse dranken, wijnen en gerechten. (Speciale) wensen van gasten zijn besproken met het keukenpersoneel. Er is een commercieel aantrekkelijk aanbod gedaan op basis van de wensen en behoeften van gasten. De bestellingen zijn opgenomen en verwerkt in het kassasysteem.	
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 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 een begrijpelijke en correcte toelichting of advies over dranken, producten en gerechten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gasten afstemt, zodat hij een betrouwbare en deskundige indruk maakt en de gasten worden geholpen in het maken van een keuze.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert de bestellingen en eventuele wensen van de gast nauwkeurig en volledig, zodat de bestelling volgens de bedrijfsprocedure kan worden verwerkt in het kassasysteem.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">• 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 Leidinggevende bediening maakt dranken serveergereed en neemt hierbij relevante wet- en regelgeving in acht. Hij selecteert hiervoor de benodigde kopjes en glazen en de benodigde dranken of ingrediënten. Hij schenkt, mixt en/of tapt dranken. Hij werkt hierbij indien nodig samen met collega's en stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's af.	
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: lezen V: het omgaan met diverse apparatuur om warme en koude dranken te kunnen bereiden V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken V: rekenen: getallen 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Overlegt met collega's over de uit te voeren werkzaamheden om de dranken serveergereed te kunnen maken, zodat de werkzaamheden van verschillende collega's op elkaar zijn afgestemd en iedereen weet wat hij/zij moet doen.
	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 Leidinggevende bediening serveert de bestelling aan de gast. Hij werkt hierbij indien nodig samen met collega's en of leidinggevende en stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's af. Hij verricht, indien nodig, speciale serveerhandelingen en bereidingen aan tafel en neemt hierbij de relevante wet- en regelgeving in acht. Hij geeft indien nodig een toelichting over de geserveerde dranken en gerechten. Hij ruimt de tafel na het gebruik van de bestelling af en maakt deze indien mogelijk schoon.	
Gewenst resultaat	De bestelling is tijdig uitgeserveerd aan tafel. Klachten zijn zoveel mogelijk voorkomen. Na gebruik van de bestelling is de tafel tijdig afgeruimd. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Materialen en middelen zijn effectief gebruikt.	
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 transporteerstechnieken 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 	Stemt tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig, zodat de bestelling tijdig geserveerd worden en/of overhandigd kunnen worden aan de gast.
	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.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Gebruikt de benodigde materialen en middelen voor het transporteren, het verrichten van (speciale) serveerhandelingen en bereidingen aan tafel op effectieve wijze en gaat bewust om met materialen, middelen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> 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 Leidinggevende bediening creëert naar aanleiding van de bedrijfsformule van het bedrijf een aangename en passende sfeer in het bedrijf. Hij reageert en/of anticipeert alert op signalen van de gasten. Hij veraangenaamt het verblijf van gasten door de omstandigheden te optimaliseren.	
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 Leidinggevende bediening bewaakt volgens de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept de aangename sfeer in het bedrijf. Hij signaleert gedrag van gasten dat normafwijkend kan zijn en bespreekt dit met collega's of de leidinggevende. Hij houdt alcoholgebruik van de gasten in de gaten. Ook houdt hij in de gaten of er drugs worden gebruikt, hij let daarbij op het gedrag van gasten. Hij spreekt gasten aan op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag volgens het sociaalhygiënisch beleid. Hij legt hen het sociaalhygiënisch beleid uit. Hij levert indien nodig een bijdrage aan het bijstellen sociaalhygiënisch beleid. Daarnaast doet hij indien nodig voorstellen om de inrichting van het bedrijf aan te passen.	
Gewenst resultaat	Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die aansluit op de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. Onveilige situatie zijn voorkomen. Gasten zijn aangesproken op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag. Het sociaalhygiënisch beleid is uitgelegd aan de gast. Er is indien nodig een aanpassingsvoorstel gedaan voor het sociaalhygiënisch beleid en de inrichting van het bedrijf.	
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 huisregels en het handhavingbeleid van het bedrijf K: de werking en effecten van verslavingen K: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen K: gedragsregels en de toleranties hierin K: het gastvrijheidsconcept K: relevante bedrijfsvoorschriften K: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures K: sociale hygiëne 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 gesprekstechnieken V: het toepassen van strategieën om normafwijkend gedrag te voorkomen V: Nederlands: gesprekken voeren 	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 aanpassingvoorstellen voor het sociaalhygiënisch beleid of de herinrichting van het bedrijf voor aan de ondernemer.
	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

Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten		
1.8 werkproces: Bewaakt de sfeer		
<ul style="list-style-type: none"> • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging • V: sociaal handelen 		aanpassingsvoorstellen voor het sociaalhygiënisch beleid en de bedrijfsinrichting op basis van actuele relevante veiligheidsvoorschriften en wet- en regelgeving die passen binnen de formule van het bedrijf, zodat de veiligheid geoptimaliseerd wordt.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten 	Legt het sociaalhygiënisch beleid duidelijk, correct uit aan gasten 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 Leidinggevende bediening rekent bestellingen met gasten af volgens de bedrijfsrichtlijnen. Hij maakt de rekening op, controleert deze en handelt deze af. Hij verwerkt de betalingen met verschillende betalingswijzen in de kassa. Hij neemt afscheid van de gasten volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf. Hij controleert bij het afscheid de tevredenheid van de gasten en onderneemt op basis van de signalen en opmerkingen met betrekking tot de tevredenheid van gasten, indien nodig, actie.	
Gewenst resultaat	Bestellingen zijn afgerekend met gasten. Er is actie ondernomen op basis van de signalen en opmerkingen van gasten. Er is afscheid genomen van de gasten.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: afrekenprocedures K: betaalautomaten K: betaalmiddelen K: betaalwijzen K: kassasystemen V: 2e mvt: luisteren V: 2e mvt: spreken V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: lezen V: Engels: luisteren V: Engels: spreken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging V: rekenen: getallen V: rekenen: verhoudingen V: sociaal handelen 	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 Leidinggevende bediening

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Leidinggevende bediening

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit		
2.1 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit		
Omschrijving	De Leidinggevende bediening voert voorbereidende werkzaamheden uit volgens voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen en houdt hierbij rekening met het aantal reserveringen. Hij stemt deze werkzaamheden af met zijn collega's. Hij voert mastiek en mise en place werkzaamheden uit, zoals het controleren en aanvullen van de werkvoorraad uit het magazijn, het klaarleggen en bewerken van materialen en grondstoffen en het opstarten van de kassa.	
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 poleertechnieken 	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 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 Leidinggevende bediening ruimt de werkruimte op en maakt deze schoon op basis van relevante wet- en regelgeving en een schoonmaakplan. Hij stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's. Hij reinigt en desinfecteert apparatuur, gereedschap en materiaal en ruimt deze op. Hij verzamelt afval en voert dit af. Hij vult de controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in.	
Gewenst resultaat	De werkruimte, apparatuur, gereedschap en materiaal zijn opgeruimd en schoongemaakt. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Afval is verzameld en afgevoerd. Controlelijsten zijn ingevuld.	
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 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 Leidinggevende bediening sluit bij het einde van de dienst of van de werkdag de (computer) kassa af. Hij telt, controleert en verantwoordt de ontvangsten. Hij maakt de afrekenstaat op en verklaart eventuele kasverschillen. Hij registreert gewerkte uren van personen in de shift, noteert representatieconsumpties en registreert omzet van personen in de shift. Hij bergt het geld op en/of stort het af op voorgeschreven wijze. Hij draagt de kas over.	
Gewenst resultaat	De kassa is afgesloten. De afrekenstaat is opgemaakt. De omzet is berekend. Kasverschillen zijn verantwoord. Ontvangsten zijn verantwoord en opgeborgen, afgestort of overgedragen volgens voorgeschreven procedures. De kas is overgedragen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* K= kennis van, V= vaardig inK: interne proceduresK: kassasystemenK: relevante veiligheidsvoorschriftenV: Engels: lezenV: Nederlands: lezenV: Nederlands: schrijvenV: Nederlands: taalverzorgingV: rekenen: getallenV: 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 gegevensConclusies 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 veiligheidsvoorschriftenWerken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het afsluiten van het bedrijf de interne procedures voor het opmaken van de kassa en de veiligheidsvoorschriften in acht.

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

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

Proces-competentie-matrix Leidinggevende bediening

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Leidinggevende bediening

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

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

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

3.3 werkproces: Ontvangt en controleert de bestelling

Omschrijving	De Leidinggevende bediening neemt geleverde dranken, producten en non-food artikelen in ontvangst en controleert deze aan de hand van relevante wet- en regelgeving. Hij controleert bij ontvangst de wijnen op jaar, herkomst, etiket en organoleptische staat. Hij rapporteert, afhankelijk van de formule van het bedrijf, eventuele afwijkingen aan de geleverde dranken, producten en non-food artikelen, reclameert bij de leverancier, volgens daarvoor geldende procedures en zorgt ervoor dat eventuele retourzendingen worden afgehandeld. Hij archiveert de bestel- en leveringsbonnen. Hij controleert bij de aflevering van een bestelling van een nieuwe leverancier of de prijsafspraken zijn nagekomen.	
Gewenst resultaat	Geleverde producten, dranken, artikelen en wijnen zijn in ontvangst genomen, gecontroleerd en geregistreerd volgens relevante wet- en regelgeving. Afwijkingen in de bestelling zijn gerapporteerd aan de betreffende leverancier en eventuele retourzendingen zijn afgehandeld. Bestel- en leveringsbonnen zijn gearcheveerd en bij de levering van een nieuwe leverancier zijn de prijsafspraken gecontroleerd.	
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• K: wijnen• V: Engels: lezen• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: taalverzorging• V: rekenen: getallen	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Gegevens controleren en aannames toetsen• Oplossingen voor problemen bedenken	Controleert de temperatuur, verpakking, kwaliteit en houdbaarheidsdatum van geleverde producten en dranken 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.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	Controleert de bestelling bij ontvangst volgens relevante wettelijke richtlijnen, controleert wijnen op jaar, herkomst, etiket en organoleptische staat, controleert of prijsafspraken zijn ingekomen op basis van bestel- en leveringsbonnen en activeert deze conform bedrijfsvoorschriften en handelt bij afwijkingen in de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften, zodat derving wordt voorkomen.

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

Omschrijving	De Leidinggevende bediening transporteert de goederen, pakt de geleverde goederen en geleverde wijnen uit of om en slaat deze volgens het FiFo systeem en relevante wet- en regelgeving op in de daarvoor bestemde ruimte. Hij bewaakt de bewaartemperatuur in deze ruimtes en controleert of de wijnen op voorgeschreven wijze zijn opgeslagen. Hij registreert de voorraad, het stadium van de rijpheid van de wijnen en wanneer en tot hoe lang een wijn op dronk zal zijn.	
Gewenst resultaat	Goederen zijn getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens relevante wet- en regelgeving. De bewaartemperatuur en de wijze van opslag in de ruimtes is gecontroleerd. De wijnvoorraad, het stadium van rijpheid en tot hoe lang een wijn op dronk zal zijn, is geregistreerd.	
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 en het controleren van de opslagruimtes conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Proces-competentie-matrix Leidinggevende bediening

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

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Leidinggevende bediening

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

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan**

		mogelijkheden en omstandigheden, zodat een realistisch afdelingsplan wordt opgesteld.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">• De markt en de spelers daarin kennen• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren• Kansen en mogelijkheden benutten	Volgt de ontwikkelingen in de horecabranche en in de omgeving van het horecabedrijf, onderkent op basis hiervan kansen en bedreigingen voor de afdeling, vertaalt kansen in concrete activiteiten, anticipeert op mogelijke bedreigingen en verwerkt dit in het afdelingsplan.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.3 werkproces: Maakt een personeelsplanning		
Omschrijving	De Leidinggevende bediening maakt op basis van het afdelingsplan een inschatting van de benodigde inzet aan personeel (forecast), bepaalt de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn voor de activiteiten van de afdeling en beschrijft dit in de personeelsplanning.	
Gewenst resultaat	Een personeelsplanning waarin de benodigde inzet van personeel op korte en lange termijn voor bepaalde activiteiten (kwalitatief en kwantitatief) staat beschreven.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: CAO-bepalingen van de branche K: personeelsbeleid V: Nederlands: lezen V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: taalverzorging 	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren Structuur aanbrengen 	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd plan voor personeelsplanning en -ontwikkeling, waarin voor bepaalde activiteiten de benodigde inzet van personeel staat beschreven.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	Stelt aan de hand van het afdelingsplan de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn vast, houdt hierbij rekening met de aanwezige capaciteit en stelt op basis hiervan een personeelsplanning op.

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

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

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

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

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.6 werkproces: Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers**

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

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.7 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken**

Omschrijving	De Leidinggevende bediening voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt samen met de (lerende) medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf. Hij adviseert de Manager/ondernemer mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie, beloning of de beëindiging van de dienstbetrekking van (lerende) medewerkers. Hij verwerkt resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken in de personeelsdossiers.	
Gewenst resultaat	Er zijn functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd met werknemers. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de (lerende) medewerker zijn gesignaleerd en suggesties en ideeën zijn aangedragen. Een persoonlijk ontwikkelplan is samengesteld en resultaten zijn verwerkt in het personeelsdossier. Er is een advies verstrekt aanzien van verandering in functie of beloning.	
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• V: coachen• V: Engels: lezen• V: feedback geven• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen	Neemt, op basis van een beoordelingsgesprek, binnen zijn bevoegdheid een duidelijke beslissing ten aanzien van verandering in functie, beloning, opleiding en ontwikkeling van een medewerker.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Functioneren van mensen controleren• Richting geven	Besprekt en beoordeelt het functioneren van de medewerker en maakt duidelijke afspraken met de medewerker en spreekt hem indien nodig aan als de afspraken niet worden nagekomen.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Motiveren• Anderen ontwikkelen	Geeft de medewerker 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 medewerker om hun best te doen, doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Conclusies trekken	Analyseert relevante gegevens over het functioneren van de medewerkers, toets verkregen gegevens in het gesprek met de medewerker en beoordeelt op basis van deze informatie of de betreffende medewerker in aanmerking komt voor een verandering van functie of beloning.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.7 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken**

	<p>Instructies en procedures opvolgen</p> <ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	<p>Neemt bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken, het opstellen van een persoonlijk ontwikkelplan en het vastleggen van gegevens in personeelsdossiers de bedrijfsprocedure en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

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

Omschrijving	De Leidinggevende bediening informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en handelen. Hij draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de (lerende) medewerkers. Hij introduceert (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie.	
Gewenst resultaat	De (lerende) medewerkers zijn geïnstrueerd over de werkzaamheden en de te behalen doelen en resultaten en weten wat er van hen verwacht wordt. Nieuwe medewerkers zijn geïntroduceerd en ingewerkt. (Lerende) medewerkers zijn begeleid.	
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 horecabedrijf, geeft (lerende) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten, zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt en controleert of (lerende) medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren• Motiveren• Anderen ontwikkelen	Geeft (lerende) medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over de uitvoering van de werkzaamheden, stimuleert (lerende) medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen en geeft adviezen hoe ze iets het beste aan kunnen pakken en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Oplossingen voor problemen bedenken	Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de (lerende) medewerker gerichte aanwijzingen en instructies kan geven.

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

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

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

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

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.12 werkproces: Voert werkoverleg		
Omschrijving	De Leidinggevende bediening organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers in zijn team. Tijdens dit overleg informeert hij de medewerkers over het centrale beleid en vestigingsbeleid. Hij bespreekt veranderingen in het werk, de actuele zaken, evaluaties van activiteiten en de knelpunten. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.	
Gewenst resultaat	De medewerkers zijn geïnformeerd over het centrale beleid en het vestigingsbeleid. Veranderingen in het werk, de actuele zaken en knelpunten zijn besproken. Afspraken zijn vastgelegd en worden nageleefd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van, V= vaardig in K: afsprakenlijst K: overlegvormen K: rapportagevormen 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 Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Overlegt regelmatig met medewerkers over de werkzaamheden van het team en eventuele knelpunten en maakt melding van belangrijke zaken, stimuleert anderen om hun opvattingen en ideeën in te brengen, zodat medewerker goed geïnformeerd zijn en afspraken gemaakt kunnen worden over de uitvoering van gemeenschappelijke taken.
	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> Gesprekken richting geven 	Zorgt ervoor dat overleggen een duidelijk doel en verloop hebben, zet zaken op de agenda, leidt het overleg in duidelijke banen en zorgt dat het overleg leidt tot duidelijke conclusies en/of afspraken.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Informeert medewerkers op een begrijpelijke en correcte manier over het centrale en vestigingsbeleid, waarbij hij zijn communicatie afstemt op de medewerkers, en geeft antwoord op vragen van medewerkers, zodat de medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van werkoverleggen op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	Bewaakt dat afspraken worden nagekomen, zodat vertragingen in het werk worden voorkomen.

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

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