



Staat achter de
Nederlandse horeca

Beroepscompetentieprofiel

Gastheer/-vrouw

Vastgesteld door het bestuur van de
Stichting Vakbekwaamheid Horeca (SVH)
op 18 september 2013

Inhoudsopgave

Colofon	3
Brondocumenten	3
1 Algemene informatie over het beroep.....	4
1.1 Mogelijke functiebenamingen	4
1.2 Beschrijving van het beroep.....	4
1.3 Loopbaanperspectief	14
1.4 Trends en innovaties	15
2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep	18
3 Beschrijving van de kerntaken	20
3.1 Kerntaak 1 Verleent gastvrijheid aan gasten.....	20
3.3 Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit.....	25
3.4 Kerntaak 3 Begeleidt lerende medewerkers op de werkplek	31
3.4 Kerntaak 4 Beheert de voorraden van het restaurant.....	33

Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen die in dit stuk de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.

Colofon

Ontwikkeld door	Kenwerk
In opdracht van	SVH
Verantwoording	Vastgesteld door: SVH Op: 14 februari 2013 Te: Zoetermeer

Brondocumenten

- Beroepscompetentieprofiel Gastheer/-vrouw, 2009
- Informatie uit expertmeeting, 24 mei 2013
- Trend & cijfers, Kenwerk 2012

1 Algemene informatie over het beroep

In dit hoofdstuk wordt het beroep nader omschreven.

1.1 Mogelijke functiebenamingen¹

- Ober
- Kelner
- Medewerker bediening
- Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw
- Medewerker bediening luxe restaurant
- Assistent-gastronoom

1.2 Beschrijving van het beroep

<p>Werkomgeving</p>	<p>De Gastheer/-vrouw werkt over het algemeen in horecabedrijven en andere bedrijven waar gerechten en dranken worden geserveerd. Hij voert zijn werkzaamheden uit als lid van een team. De formule van het bedrijf is bepalend voor de omvang van de werkzaamheden en de omvang van het team.</p> <p>Het kenmerkende van het beroep van Gastheer/-vrouw is de dienstverlenende instelling. Hij reageert proactief op de wensen en behoeften van de gast. Hij biedt gastvrijheid aan. Dit betekent dat hij de verwachtingen managet en aansluit op de beleving van de gast. Hij doet dit steeds binnen de mogelijkheden van de bedrijfsformule.</p> <p>De Gastheer/-vrouw verricht werkzaamheden met als doel het bedrijfsklaar maken van de gastenruimten en bedrijfsruimten. Daarnaast verricht hij werkzaamheden die betrekking hebben op de drie onderdelen van het concept van gastheerschap. Deze komen overeen met de drie fasen van het bezoek van gasten aan het restaurant. In de <i>eerste fase</i> van het bezoek van een gast ontvangt de Gastheer/-vrouw de gast. Hij neemt reserveringen aan en verwerkt deze, verwelkomt en placeert de gast, neemt de bestelling op voor het aperitief en serveert het aperitief. In de <i>tweede fase</i> van het bezoek, dus in de verblijfsfase van de gast, gaat het om werkzaamheden zoals</p>
---------------------	--

¹ In een BCP staat beschreven wat van een geoefend beroepsbeoefenaar verwacht mag worden. Dit is een persoon met minimaal vijf jaar werkervaring. In dit BCP staat beschreven dat een Gastheer/-vrouw over begeleidende en coachende vaardigheden beschikt die hij toepast bij de lerende medewerker. Dit betekent niet dat elke Gastheer/-vrouw deze taken in de praktijk zal uitvoeren. Dit is sterk afhankelijk van de grootte en opbouw van het bedrijf/team waarin hij werkzaam is.

	<p>het voeren van verkoopgesprekken, het opnemen van bestellingen en het serveren van bestellingen. Bij het verlenen van gastvrijheid in de <i>derde fase</i> van het bezoek van de gast, dus in de afscheidsfase, gaat het om werkzaamheden zoals het afrekenen van bestellingen met de gast, het reageren op gastreacties, het nemen van afscheid van de gast en het eventueel verzorgen van 'aftersales'.</p> <p>Een tweede aspect van de werkzaamheden die zijn gericht op het verlenen van gastvrijheid in het horecabedrijf heeft betrekking op de uitvoering van het bedrijfsbeleid met betrekking tot het omgaan met en het handhaven van normen en gedragsregels voor normafwijkend gedrag in het bedrijf.</p> <p>Een derde aspect van de werkzaamheden die de Gastheer/-vrouw verricht, zijn de afrondende werkzaamheden. Hij voert deze werkzaamheden uit, nadat de gasten het pand hebben verlaten. De Gastheer/-vrouw zorgt ervoor dat hij de gastenruimten bedrijfsklaar achterlaat wanneer hij het horecabedrijf aan het einde van zijn werkdag verlaat.</p> <p>Er zijn binnen de bediening gastheren die de werkzaamheden, als hiervoor aangegeven, onder begeleiding uitvoeren. Maar er zijn ook gastheren die, door hun opleiding en ervaring, de werkzaamheden zelfstandig uitvoeren. We spreken in dit laatste geval van Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw voert alle werkzaamheden van de Gastheer/-vrouw uit. Hij voert daarboven werkzaamheden uit op het gebied van begeleiding van medewerkers. De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw treedt op als coach en faciliteert, stimuleert en beoordeelt aldus (lerende) medewerkers op de werkplek en reflecteert daarop. Hij verzorgt de vakmatige begeleiding van lerende medewerkers en begeleidt en instrueert nieuwe medewerkers en minder ervaren collega's. De (zelfstandig werkend) Gastheer/-vrouw combineert uitvoerende taken met het coachen van lerende medewerkers.</p>
--	--

	<p>Er zijn bedrijven, met name in het segment van de gastronomie, waar de (Zelfstandig werkend) Gastheer/-vrouw het informeren en adviseren van gasten bij de wijnkeuze, het opnemen van de bestelling van wijnen en het serveren ervan aan de Chef-bediening of de Gastronom/sommelier overlaat. Er is echter ook een groeiend aantal bedrijven in de restaurantsector waar een 'Assistent-gastronom' in functie is. Hij, de 'Assistent-gastronom', voert alle werkzaamheden van de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw uit, maar ook werkzaamheden op het gebied van wijnkeuze en van wijnspijscombinatie². Anders dan de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw adviseert en begeleidt hij zelf de gasten die een gastronomische beleving willen meemaken: hij neemt in voorkomende gevallen bestellingen op voor zowel gerechten als wijnen en geeft daarbij de nodige informatie en adviezen. De 'Assistent-gastronom' zorgt er verder voor dat de wijnen ten opzichte van de gerechten op het juiste moment worden geserveerd. Hij combineert in deze de functie van Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw met aspecten van de functies van Gastronom/sommelier of van Chef-bediening³.</p>
<p>Typerende beroepshouding</p>	<p>Typierend voor de beroepshouding van de Gastheer/-vrouw is dat hij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bij alle werkzaamheden die hij verricht, de behoeften, wensen en verwachtingen van de gast als uitgangspunt neemt. Hij zorgt er steeds voor dat de behoeften, wensen en verwachtingen van de gast binnen de mogelijkheden van de formule van het bedrijf worden gerealiseerd. • zijn werkzaamheden efficiënt en effectief indeelt, aanstuurt op effectieve samenwerking en als team op treedt. • problemen signaleert, met oplossingen komt voor gesignaleerde problemen en met anderen over de gevonden oplossingen communiceert. • commercieel is ingesteld, zich bewust is van de relatie tussen kosten en baten en steeds naar een zo optimaal mogelijke

² De Assistent-gastronom is een 'aankomend gastronom'. Hij is dus een 'Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw met specifieke kennis en ervaring op het gebied van gastronomie en de combinatie van gerechten en wijnen'. Het is een functie die wordt uitgeoefend op basis van het branchediploma SVH Aankomend Gastronom.

³ De Assistent-gastronom is noch Gastronom, noch Sommelier. Hij is zeker nog geen Gastronom/sommelier. Om Gastronom/sommelier te worden, moet hij zich nog verder specialiseren en veel ervaring opdoen op het gebied van 'praktische toepassingen van gastronomische kennis'. De Assistent-gastronom is met name werkzaam in het luxe horecabedrijf.

	<p>realisatie van de doelstellingen binnen de kaders van de bedrijfsformule streeft.</p> <ul style="list-style-type: none"> • zich bewust is van het belang van veilig, hygiënisch en milieuvriendelijk werken, maar ook van de betekenis en de noodzaak van de richtlijnen van de sociale hygiëne. • sociaal communicatief vaardig is. • attent anticipeert en reageert op signalen van gasten. • empathisch goed ontwikkeld is en zich dus goed kan verplaatsen en inleven in de situatie van anderen. • over doorzettingsvermogen beschikt. • aantoonbare bereidheid heeft om zich extra in te zetten. • bereid is zich extra krachtsinspanning te getroosten bij werkdruk. • aantoonbaar bereid is om zich verder in het beroep te ontwikkelen. <p>De gastheer/-vrouw en de Assistent-gastronoom beschikken over het vermogen om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • medewerkers bij het uitvoeren van hun taken te begeleiden. • medewerkers bij het opstellen en realiseren van een (persoonlijk) ontwikkelingsplan te coachen. • de voortgang van competentieontwikkeling van medewerkers vanuit de praktijk te beoordelen en te waarderen.
<p>Rol en verantwoordelijkheden</p>	<p>De Gastheer/-vrouw vervult een dienstverlenende rol. Dit impliceert een veelheid aan rollen: de rol van verkoper, entertainer, begeleider, adviseur en informant. Hij is verantwoordelijk voor het pakket van taken dat hij uitvoert, maar legt daarover verantwoording af bij de leidinggevende, die de eindverantwoordelijke is voor het totale proces van dienstverlening en de resultaten van de afdeling bediening.</p> <p>De Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw in klassieke zin en de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw als Assistent-gastronoom vervullen, naast een dienstverlenende rol, de rol van coach en begeleider. Ze zijn beiden verantwoordelijk voor het leer- en vormingsproces van lerende medewerkers op de werkplek en voor het contact met de onderwijsinstelling waar een lerende medewerker zijn opleiding volgt.</p>
<p>Complexiteit</p>	<p>De Gastheer/-vrouw voert een veelheid aan taken en werkzaamheden uit. Hij voert de taken vaak naast elkaar uit en maakt daarbij soms gebruik van standaardwerkwijzen of -procedures. De Gastheer/-vrouw gaat planmatig te werk. Hij moet, ook bij zijn planning van werkzaamheden, steeds</p>

	<p>rekening houden met de actuele omstandigheden in het bedrijf en met voorschriften en richtlijnen die in het bedrijf op het gebied van veiligheid en arbeidsomstandigheden, persoonlijke hygiëne en bedrijfs- en voedingsmiddelenhygiëne en milieuzorg gelden.</p> <p>De Gastheer/-vrouw dient de voorbereidende werkzaamheden op zo'n manier uit te voeren dat het verlenen van gastvrijheid tijdens het bezoek van gasten effectief en efficiënt, dus optimaal, verloopt.</p> <p>Hij moet bij het daadwerkelijk verlenen van gastvrijheid, dus bij het realiseren van het concept van Gastheerschap in het bedrijf, rekening houden met wensen, behoeften en verwachtingen van de gast. De Gastheer/-vrouw dient zich ervan bewust te zijn dat de behoeften, wensen en verwachtingen van de gast die het bedrijf bezoeken, divers zijn en dat deze veelal onvoorspelbaar zijn. Hij dient zich er ook van bewust te zijn dat hij, met het oog op het leveren van een bijdrage tot het realiseren van de commerciële doelstellingen van het bedrijf, moet inspelen op die behoeften, wensen en verwachtingen van de gast.</p> <p>Bij het realiseren van het gastheerschap, bij het daadwerkelijk verlenen van gastvrijheid staat communicatie, interactie met de gast, centraal. De Gastheer/-vrouw, de Zelfstandig werkend gastheer of de Assistent-gastronoom communiceert zowel commercieel als sociaal met de gast. Dit vereist van de Gastheer/-vrouw en in versterkte mate van de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw en de Assistent-gastronoom sociale, communicatieve en commerciële vaardigheden. Het vereist echter ook een instelling waaruit moet blijken dat hij over een goed ontwikkeld empathisch vermogen beschikt.</p> <p>De Gastheer/-vrouw, de Zelfstandig werkend gastheer of de Assistent-gastronoom zal, om de unieke situatie van een gast tot zijn recht te laten komen, de gast persoonlijk moeten</p>
--	---

	<p>benaderen. Dat veronderstelt bij hem creativiteit, integriteit, vakdeskundigheid, analytisch denken en flexibiliteit bij het trekken van conclusies. Het veronderstelt bij hem ook de bereidheid om zich te houden aan de eisen vanuit de bedrijfsformule. Het vereist van de Assistent-gastronoom daarenboven ambitie en specifieke kennis en vaardigheden op gastronomisch gebied. Het voorgaande geldt, zij het in een iets anders toegespitste vorm, ook voor de manier waarop hij lerende medewerkers op de werkplek dient te coachen en te begeleiden.</p> <p>Bij het realiseren van Gastheerschap, dus bij het verlenen van gastvrijheid, en bij het coachen en begeleiden van lerende medewerkers op de werkplek kunnen zich vele en verschillende problemen voordoen. Bedoelde problemen ontstaan over het algemeen in de interactie tussen de Gastheer/-vrouw en de gast respectievelijk de lerende medewerker. Ze zijn vaak onvoorspelbaar en naar hun aard uniek. De Gastheer/-vrouw, Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw of de Assistent-gastronoom kan voor de oplossing van dergelijke problemen niet volstaan met alleen gebruik te maken van standaard-procedures. Hij zal voor de oplossing van bedoelde problemen over het algemeen meer specifieke, soms creatieve en aangepaste werkwijzen moeten gebruiken.</p> <p>Fouten in de uitvoering van de taken van de Gastheer/-vrouw, verkeerde, onvolledige of een niet tijdige uitvoering van de voorbereidende werkzaamheden kunnen het verloop van het verlenen van gastvrijheid aan de gast nadelig beïnvloeden. Het niet inspelen op of een verkeerde inschatting van de behoeften, wensen en verwachtingen van de gast kunnen, evenals onjuiste of onvolledige informatie of adviezen, een incorrecte manier van bediening, een niet alert reageren op signalen en fouten in de rekening en andere onvolkomenheden in de dienstverlening, tot gevolg hebben dat gasten ontevreden zijn. Dit alles kan ook een negatief imago van het bedrijf tot gevolg hebben.</p>
--	---

	<p>Het voorgaande maakt op zich al duidelijk dat de afbreukrisico's van het slecht functioneren als Gastheer/-vrouw, als Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw of als Assistent-gastronoom groot zijn. Fouten in de verlening van gastvrijheid kunnen schadelijke gevolgen hebben voor het bedrijf. De continuïteit van het bedrijf kan daardoor onder druk komen te staan.</p> <p>Uit dit alles moet worden geconcludeerd, dat de complexiteit van het beroep van Gastheer/-vrouw, in al zijn verschijningsvormen, hoog is.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Geen
Branche vereisten	Geen

Nederlands en (moderne) vreemde talen	
---	--

Algemeen

- Communiceert met gasten in het Nederlands, Engels en in een tweede moderne vreemde taal.
- Geeft duidelijke en complete informatie.
- Schrijft helder en duidelijk.
- Houdt rekening met de eisen voor goede taalverzorging.
- Spreekt helder en duidelijk.
- Luistert intensief.
- Stelt vragen gericht en op correcte wijze.
- Controleert steeds of hij de gesprekspartner goed heeft begrepen.
- Gaat goed om met non-verbale expressies.
- Houdt voortdurend rekening met de communicatie-eisen van de taal waarin wordt gecommuniceerd.
- Houdt rekening met de eisen die te maken hebben met communicatie aan de balie, per telefoon, brief, fax of e-mail en via internet.

Specifiek

- Voert verkoopgesprekken.
- Neemt bestellingen op.
- Geeft gasten, indien nodig, informatie.
- Doet voorstellen of suggesties aan gasten.
- Geeft informatie over menudelen, gerechtenopbouw en de bereiding ervan.
- Geeft informatie over de wijnkaart en over afzonderlijke wijnen.
- Geeft informatie over de drankenkaart en de afzonderlijke dranken.
- Geeft informatie over smaken van gerechten en wijnen.
- Raadpleegt bij bijzondere wensen de leidinggevende of de keuken.
- Geeft de bestelling van gerechten door aan de keuken.
- Schakelt de Gastronomoom/sommelier of de Chef-bediening in bij het opnemen van de bestelling van de door de gasten gewenste wijnen.
- Neemt de bestelling van de door de gast gewenste wijn op.
- Reageert alert, attent en voorkomend op signalen van de gast.
- Informeert en adviseert de gast bij de combinatie van gerechten en wijn conform de gastronomische uitgangspunten.
- Ontvangt gasten.
- Geeft, indien nodig, informatie over bestelde of te bestellen dranken.
- Stelt zich open voor vragen, klachten en verbeter suggesties van gasten.
- Bespreekt vragen en klachten met medewerkers.

- Geeft, indien mogelijk, op elke vraag antwoord.
- Meldt vragen en klachten bij de leiding en deelt mee hoe de klacht is afgehandeld.
- Legt de gast/bezoeker uit waarom zijn gedrag ongewenst/normafwijkend is.
- Legt de gast/bezoeker uit welke regel hij overtreedt.
- Legt de gast/bezoeker het doel, de inhoud en het waarom van de regel uit.
- Maakt de gast/bezoeker duidelijk welke sanctie op de regelovertreiding staat.
- Maakt de gast/bezoeker duidelijk wat hij van hem verwacht.
- Stelt rapportages op.
- Bepaalt voor wie de rapportage wordt geschreven en het doel.
- Bepaalt welke informatie voor dat doel belangrijk is.
- Formuleert kort en bondig.
- Spreekt of schrijft in goed Nederlands.
- Maakt, indien nodig, gebruik van tekstverwerkingsprogramma's.
- Bereidt zich voor op deelneming aan formele overlegsituaties.
- Neemt actief deel aan formele en informele overlegsituaties.
- Vergaart relevante informatie over medewerkers ten behoeve van de beoordeling.
- Legt de beoordeling van de lerende medewerker vast.
- Neemt actief deel aan evaluatiegesprekken.
- Leest regelmatig vakbladen en vakliteratuur.
- Volgt cursussen en trainingen.
- Leest advertenties en reclamefolders over het beroep.
- Gebruikt internet voor het verkrijgen van informatie over het beroep.
- Vraagt om feedback aan collega's.
- Stemt de begeleiding van de lerende medewerker af op het onderwijsconcept van de opleiding.
- Stimuleert en motiveert de lerende medewerker.
- Delegeert, zo nodig, vakmatige begeleidingstaken aan de vakman/vakvrouw en begeleidt en ondersteunt deze daarbij.
- Voert diverse vormen van intern overleg met de lerende medewerker.
- Reflecteert met de lerende medewerker op zijn competentieontwikkeling.
- Geeft de lerende medewerker feedback en ontvangt feedback van de lerende medewerker.
- Voert de werkzaamheden op voorgeschreven wijze uit.
- Legt ingevulde bestellijsten voor aan de leidinggevende.

<p>Rekenen/wiskunde</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Neemt bestellingen op. • Verwerkt de bestellingen in de (computer)kassa. • Telt ontvangen gelden. • Maakt afrekenstaat op. • Controleert en verantwoordt de ontvangen gelden. • Draagt de gelden over/bergt de gelden op/stort de gelden af. • Verklaart eventuele kasverschillen. • Controleert regelmatig de voorraad dranken, producten en non-food artikelen in het restaurant. • Inventariseert dagelijks de behoefte aan dranken, producten en non-food artikelen in het restaurant. • Vult bestellijsten in. • Neemt geleverde dranken, producten en non-food artikelen voor het restaurant in ontvangst. • Controleert de geleverde dranken, producten en non-food artikelen op basis van de afleverbon.
-------------------------	---

1.3 Loopbaanperspectief

De Gastheer/-vrouw kan doorgroeien naar de functie van Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw of Assistent-gastronoom. Hij kan, evenals de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw en de Assistent-gastronoom, zich ontwikkelen tot Gastronoom/sommelier en uiteindelijk tot 'Meester-gastronoom'. Zowel de Gastheer/-vrouw als de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw als de Assistent-gastronoom kan doorgroeien naar de functie van Chef-bediening of zich ontwikkelen tot Ondernemer.

1.4 Trends en innovaties

Hierna worden relevante ontwikkelingen voor het beroep beschreven. Trends en innovaties geven aan in hoeverre het beroep nog kan veranderen onder invloed van vernieuwingen.

Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (bijvoorbeeld technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector).

Arbeidsmarkt	<p>De arbeidsmarktperspectieven voor alle beroepsgroepen binnen het cluster bediening zijn goed.</p> <p>Dit geldt ook voor de kans op een leerplaats. Wel zijn er signalen dat bedrijven in toenemende mate de voorkeur geven aan bol-stagiairs boven bbl-leerlingen (Kenwerk, 2012).</p> <p>Meer informatie over de arbeidsmarkt en de aansluiting tussen beroepsonderwijs en de arbeidsmarkt is te vinden in de publicatie 'Trends en cijfers, horeca' die Kenwerk jaarlijks oplevert. De publicatie voor 2012-2013 is te downloaden via www.kenwerk.nl.</p>
--------------	--

<p>Wetgeving en regelgeving</p>	<p><i>Ontwikkelingen in de horecabranche</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sinds 1 juli 2008 mag er niet meer gerookt worden in horecagelegenheden, in ruimten met bedienend personeel. • Er is een toename van de invloed van de EU-regelgeving. • Het overheidsbeleid is sterk gericht op decentralisatie en deregulering, waardoor er meer ruimte ontstaat voor individuele ontplooiing en voor vergroting van de eigen verantwoordelijkheid. • Het overheidsbeleid is gericht op wetgeving die stroomlijning en uniformering in de horeca mogelijk maakt en dus bevordert. • De behoefte in de branche aan strengere sancties bij het niet naleven van de wettelijke regels is toegenomen. • De Wet productaansprakelijkheid wordt meer toegepast. • Het overheidsbeleid is gericht op meer aandacht voor de sociale hygiëne in de horeca. <p>Door veranderd en strenger overheidsbeleid zal de Ondernemer/manager in de horecabranche andere regels en voorschriften moeten naleven. Hierbij valt te denken aan het naleven van de voorschriften rondom HACCP, voedselveiligheid en sociale hygiëne.</p>
<p>Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening</p>	<p>Gastvrijheid is het product van de horeca en bestaat uit een tastbare component en een niet-tastbare component. Het tastbare deel bestaat uit de fysieke producten die geleverd worden: het hoofdgerecht, het biertje of het bed. Bij het niet-tastbare deel gaat het om sfeer, ambiance en gastvrijheid. Het niet-tastbare deel is juist waar de consument meerwaarde zoekt en waarom de gast in de horeca komt. Dit aspect van de horeca (de gastvrijheid en het vakmanschap) speelt een grotere rol dan het fysieke product alleen (bron: Gastvrij Nederland, november 2012).</p> <p>In de strijd om behoud of het vergroten van het eigen marktaandeel zal rekening gehouden moeten worden met de volgende omstandigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De informatie- en communicatietechnologie ontwikkelt zich door, dit heeft gevolgen voor de bedrijfsvoering in de horeca. ICT wordt ingezet om de organisatie te moderniseren en de bedrijfsprocessen te stroomlijnen en efficiënter te maken. Er wordt bijvoorbeeld gebruikgemaakt van geautomatiseerde tapsystemen en computerkassa's. Daarnaast spelen de

	<p>moderne communicatiemediën een steeds belangrijkere rol, zoals de social media.</p> <ul style="list-style-type: none">• De consument is, in vergelijking met vroeger, kritischer en mondiger geworden. Dit heeft gevolgen voor de manier waarop gasten benaderd moeten worden.• De consument van nu heeft steeds meer behoefte aan maatwerk en kwalitatief goede producten en diensten. Daarbij komt dat hij steeds bewuster omgaat met zijn veiligheid, gezondheid en duurzaamheid. Dit alles stelt hoge eisen aan de omgang met gasten en een bewust gekozen bedrijfsformule. Hiermee kan de onderneming zich onderscheiden. Daarvoor moet het juiste vakmanschap binnen het bedrijf aanwezig zijn.
--	---

2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen kenmerkend voor het beroep.

Een *kerntaak* is een kenmerkende taak binnen de beroepsuitoefening. Het betreft een substantieel deel van de beroepsuitoefening naar omvang, tijdsbeslag, frequentie en/of belang.

Een *werkproces* is een afgebakend onderdeel van een kerntaak. Het werkproces kent een begin en een eind, heeft een resultaat en wordt kenmerkend herkend in de beroepspraktijk. De werkprocessen worden in handelingen beschreven opdat duidelijk is wat de beroepsbeoefening inhoudt.

Gastheer/-vrouw ⁴	
Kerntaak	Werkproces
Kerntaak 1 Verleent gastvrijheid aan gasten	
	1.1 Neemt reserveringen aan
	1.2 Ontvangt en placeert gasten
	1.3 Adviseert gasten bij de menukeuze en neemt de bestelling op
	1.4 Adviseert en begeleidt gasten bij de wijnkeuze en neemt de bestelling op
	1.5 Serveert gerechten en wijnen
	1.6 Verleent gastvrijheid na de maaltijd in de afscheidsfase
	1.7 Handelt bij normafwijkend gedrag
Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit	

⁴ In het opleidings/onderwijssysteem wordt onderscheid gemaakt tussen Gastheer/-vrouw en Zelfstandig gastheer/-vrouw. In de cao wordt geen onderscheid gemaakt tussen beide functies en wordt er gesproken over Gastheer/-vrouw. In dit BCP wordt ook alleen gesproken over Gastheer/-vrouw. Daarmee wordt zowel een Gastheer/-vrouw als Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw bedoeld. In de praktijk kan het zijn dat een Gastheer/-vrouw werkproces 3.1, 3.2, 3.3 niet of in mindere mate uitvoert. Dit is afhankelijk van de opbouw van het bedrijf/team waarin in de Gastheer/-vrouw werkzaam is.

	2.1 Maakt mastiek
	2.2 Maakt mise en place
	2.3 Rekent bestellingen met gasten af
	2.4 Bedient de (computer)kassa en sluit deze af
	2.5 Voert afrondende werkzaamheden in de gasten- en dienstenruimte uit
Kerntaak 3 Begeleidt lerende medewerker(s) op de werkplek	
	3.1 Werkt nieuwe lerende medewerkers in
	3.2 Begeleidt lerende medewerkers
	3.3 Beoordeelt lerende medewerkers
	3.4 Neemt deel aan formele en informele gesprekken en/of overleggen
	3.5 Ontwikkelt zich verder
Kerntaak 4 Beheert de voorraden van gasten- en bedrijfsruimten	
	4.1 Voert voorraadcontroles uit en bereidt bestellingen voor
	4.2 Ontvangt goederen
	4.3 Slaat goederen op

3 Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit beroepscompetentieprofiel beschreven. Daarnaast worden in de rechterkolom de werkprocessen benoemd en resultaten die een werkproces moet opleveren

3.1 Kerntaak 1 Verleent gastvrijheid aan gasten

Kerntaak 1 Verleent gastvrijheid aan gasten	Werkprocessen bij kerntaak 1
1.1 Neemt reserveringen aan	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Gastheer/-vrouw neemt, afhankelijk van de bedrijfsformule, tafelreserveringen aan. Hij vraagt naar de naam van de persoon die de reservering maakt, naar het doel, de datum en de tijd van de reservering. Ook vraagt hij naar het aantal personen voor wie de reservering wordt gemaakt. Hij gaat in het reserveringssysteem na of hij de reservering kan aannemen en let daarbij met name op de mogelijkheden van het bedrijf, de tafelbezetting op de gewenste datum en tijd en de personele bezetting op die datum en die tijd. Hij vraagt naar de naam en de benodigde gegevens van de persoon voor wie de reservering is gemaakt. Hij vraagt ook of er (bijzondere) wensen zijn ten aanzien van de locatie van de tafel en van het menu. Hij noteert de gegevens en wensen en verwerkt deze in het reserveringssysteem. Hij informeert de leidinggevende en de Chef-kok over de aangenomen reservering en de bijzondere wensen van de gast.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Reserveringen zijn aangenomen conform bedrijfsvoorschriften.</p>	
1.2 Ontvangt en placeert gasten	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Gastheer/-vrouw begroet de gasten, begeleidt hen, afhankelijk van de bedrijfsformule naar de aperitiefruimte of rechtstreeks naar de tafel. Hij placeert de gasten en vraagt hun of zij een aperitief wensen. Hij biedt de gast eventueel de drankenkaart aan en geeft, indien nodig, informatie en advies over de aperitieven. Hij neemt bestellingen op, geeft</p>

	<p>deze door aan de bar/het buffet of maakt de bestelling zelf serveergereed.</p> <p>Hij serveert de aperitieven aan de gasten. Hij biedt daarna, afhankelijk van de bedrijfsformule, de menukaart aan de gasten aan.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De gasten zijn ontvangen en geplaatst conform bedrijfsvoorschriften en op basis van de wensen en behoeften van de gasten. Zij hebben een aperitief ontvangen.</p>	
<p>1.3 Adviseert gasten bij de menukeuze en neemt de bestelling op</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Gastheer/-vrouw geeft de gasten, indien nodig en gewenst, een toelichting op de menudelen en de opbouw van de gerechten die op de kaart staan. Ook geeft hij op verzoek van de gasten informatie over bereiding en smaken van de gerechten op de kaart. Hij wijst de gasten op aanbiedingen en/of speciale menu's of gerechten. Hij neemt, nadat de gasten een keuze hebben gemaakt, hun bestelling en eventuele (speciale) wensen op. Hij vraagt daarna aan de gasten wat zij willen drinken en geeft, indien nodig en gewenst, informatie en advies over de dranken op de kaart. Hij neemt, indien de gasten het te kennen geven, de bestelling op. Hij geeft de bestelling van de gerechten door aan de keuken en bespreekt eventuele (speciale) wensen van de gast met de keuken. Hij geeft de bestelling van dranken door aan de bar of maakt deze laatste bestelling zelf serveergereed. Hij verwerkt de bestellingen in het kassasysteem.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Indien nodig en gewenst is een advies gegeven dat aansluit op de wensen en behoeften van de gasten. De bestellingen voor dranken en gerechten zijn opgenomen en verwerkt conform bedrijfsvoorschriften.</p>	
<p>1.4 Adviseert en begeleidt gasten bij de wijnkeuze en neemt de bestelling op</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Assistent-gastronoom, indien in een bedrijf aanwezig, geeft, indien nodig en gewenst, de gast informatie over smaken van (combinaties van) gerechten op de kaart. Ook geeft hij, op verzoek van de gast, informatie over de opbouw van de wijnkaart, over herkomst en smaak van afzonderlijke wijnen. Hij adviseert en begeleidt gasten bij hun keuze van een passende wijn bij een gekozen gerecht. Hij gaat op basis</p>

	<p>van de smaak van het gerecht na welk karakter wijn het beste bij dat smaakprofiel past. Hij gaat daarbij uit van het principe van een aanvullende smaak, het principe van een tegengestelde smaak of het principe van een begeleidende smaak. Hij neemt de bestelling van de wijn op, voert deze in het kassasysteem in en past eventueel het glaswerk aan. Hij maakt de wijn serveergereed op het door de gast gewenste moment.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Indien nodig en gewenst is een wijnadvis gegeven dat aansluit op de wensen en behoeften van de gasten. De bestelling voor de wijn(en) is opgenomen en verwerkt conform bedrijfsvoorschriften.</p>	
<p>1.5 Serveert gerechten en wijnen</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Gastheer/-vrouw ruimt de aperitiefglazen op en zet eventuele benodigdheden bij de gerechten op de tafel. De Assistent-gastronoom, indien in een bedrijf aanwezig, laat de gast de wijn voorproeven en serveert hem daarna. Hij neemt daarbij de bedrijfsvoorschriften voor het serveren van wijn in acht. De Gastheer/-vrouw transporteert de gerechten naar de tafel, serveert deze en wenst de gasten smakelijk eten toe. Hij houdt de gasten tijdens de maaltijd in de gaten, reageert op hun signalen en serveert, indien nodig en van toepassing, gerechten na. Hij houdt de wijnglazen in de gaten en vraagt regelmatig of de gast nog wat wijn wenst. Hij debarrasseert het servies, nadat alle gasten de bestelde gerechten en dranken hebben genuttigd.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Bestelde gerechten en wijnen zijn conform bedrijfsvoorschriften en op basis van de wensen en behoeften van de gasten geserveerd en nageserveerd. Servies en materialen zijn gedebarrasseerd.</p>	
<p>1.6 Verleent gastvrijheid na de maaltijd in de afscheidsfase</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Gastheer/-vrouw neemt bestellingen op voor koffie en/of thee al dan niet met een digestief en serveert deze. Hij vraagt de gast naar zijn tevredenheid over de genuttigde gerechten en dranken en gaat na of de gast het restaurant een volgende keer weer zou bezoeken. Bij negatieve gastenreacties, handelt hij conform bedrijfsvoorschriften en meldt deze bij de leiding van het bedrijf. Hij deelt mee aan de gast of en hoe de klacht in behandeling wordt genomen en informeert de gast over de uitkomst ervan. Hij licht</p>

	<p>nieuwe activiteiten van het bedrijf toe. Hij controleert en presenteert de rekening, vanaf het moment dat de gast om de rekening vraagt, zo snel mogelijk. Hij neemt na betaling van de rekening afscheid van de gast.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Bestelde koffie en/of thee, al dan niet met digestief, is geserveerd conform bedrijfsvoorschriften. Er is gevraagd naar de tevredenheid van de gasten over de genuttigde gerechten en dranken en de gastreacties zijn behandeld conform bedrijfsvoorschriften. De rekening is, zo snel als mogelijk na zijn aangeven, aan de gast aangeboden. Er is afscheid genomen van de gast conform bedrijfsvoorschriften.</p>	
<p>1.7 Handelt bij normafwijkend gedrag</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Gastheer/-vrouw signaleert normafwijkend gedrag bij gasten en handelt bij normafwijkend gedrag volgens bedrijfsprocedure.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Gasten met normafwijkend gedrag zijn aangesproken op hun gedrag en gewezen op het huisreglement.</p>	
<p>Vakkennis en vaardigheden kerntaak 1</p> <p><u>Kennis van:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Normen voor tafelbezetting • Dranken, aperitieven en digestieven • De bereidingswijze en samenstelling van gerechten en dranken op de menu- en drankenkaart • Warenkennis • De diverse kooktechnieken • De invloed van de toegepaste kooktechnieken op de smaak en samenstelling van gerechten • Koffie- en thee-assortiment van het bedrijf • Nieuwe activiteiten van het bedrijf • Huisreglement • Vormen van normafwijkend gedrag • Bedrijfsformule <p><u>Vaardig in:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het gebruik van het reserveringssysteem toe • Het gebruik van de (computer)kassa toe • Het bereiden van dranken en gerechten (tafelbereidingen) • Het serveren van dranken en gerechten • Het adviseren bij de keuze van de wijn-spijscombinatie in relatie tot de wensen en behoeften van de gast • Het vertalen van signalen in wensen en behoeften van de gast • Het toepassen van transporttechnieken voor dranken en gerechten 	

- Het toepassen van serveertechnieken voor dranken en gerechten
- Het toepassen van debarrasseertechnieken voor gerechten en dranken
- Het toepassen van inlevingsvermogen
- Het toepassen van sociale vaardigheden
- Het toepassen van commerciële vaardigheden
- Het toepassen van het handhavingsbeleid volgens de bedrijfsformule

Assistent Gastronomoom

Kennis van:

- *Smaakfactoren vanuit het smaakrijkdom-mondgevoel-model*
- *Hoofdkwadranten van de smaakprofiel-grid*
- *Smaakprofielen van wijnen (gebaseerd op het vinificatieproces, druivenras, jaartal, naam van de wijn, regio of streek van herkomst, kwaliteitsaanduiding(en), klimaatbeschrijving, wijze van opslag en bewaren)*
- *Kwaliteitsnormen en regelgevingen in het land van herkomst van de wijn*
- *Het openen en decanteren van de fles wijn*
- *Schenkhoeveelheid van de wijnen*
- *Soorten wijnglazen*

Vaardig in:

- *Lezen en interpreteren van etiketten van wijnen (kwaliteitsaanduidingen, oogstjaren, gebied van herkomst, wijnhuis/bottelaar)*
- *Decanteren van wijnen in de juiste karaf*
- *Het adviseren bij de keuze van de wijn-spijscombinatie in relatie tot de wensen en behoeften van de gasten*
- *Het toepassen van commercieel handelen*
- *Het toepassen van transporttechnieken voor wijnen*
- *Het toepassen van serveertechnieken voor wijnen*
- *Het toepassen van debarrasseertechnieken voor wijnen*

Competenties die nodig zijn om kerntaak 1 goed uit te voeren

Competentie Anticipeert op de wensen en behoeften van gasten en gastenreacties	
Omschrijving competentie	Achterhaalt actief de wensen, behoeften en tevredenheid van de gasten en handelt of reageert gepast op de signalen en reacties van gasten.

Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Is alert, attent en voorkomend op signalen van gasten. • Neemt wensen van gasten tot uitgangspunt van eigen handelen. • Stelt zich open voor reacties van gasten. • Gaat effectief om met positieve gastenreacties. • Behandelt negatieve reacties van gasten volgens de procedures van het bedrijf. • Stelt zich in op correcte behandeling van vragen en klachten van gasten. • Neemt gastenreacties serieus. • Haalt de informatieve waarde uit klachten. • Handelt oplossingsgericht.
----------	---

Competentie Presenteren

Omschrijving competentie	Toont vriendelijk en voorkomend gedrag naar gasten, leveranciers en collega's.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Licht adviezen of informatie over dranken en gerechten helder en duidelijk toe. • Stelt zich open voor reacties van gasten, leveranciers en collega's. • Stelt duidelijke grenzen aan normafwijkend gedrag. • Past taal en benaderingswijze aan op de gast, leverancier of collega.

Competentie Kwaliteitsniveau behalen

Omschrijving competentie	Stelt alles in het werk om te allen tijde het afgesproken kwaliteitsniveau te behalen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Kent de gestelde kwaliteitsniveaus. • Houdt de juiste werkvolgorde aan voor het bereiden en serveren van gerechten en dranken. • Is erop alert dat de gast de bestelling krijgt die hij of zij heeft besteld. • Voert zijn werkzaamheden uit zonder de wensen van de gasten uit het oog te verliezen. • Werkt zo precies als mogelijk om het werk in een keer correct te kunnen uitvoeren. • Werkt zo snel als mogelijk om tegemoet te komen aan de wensen en behoeften van gasten. • Signaleert tijdig afwijkingen/knelpunten of problemen en speelt hier op in.

Competentie Zorgvuldig, kosten- en milieubewust handelen

Omschrijving competentie	Gaat zorgvuldig en bewust om met materiaal, zodat de kosten worden beperkt en zo milieuvriendelijk wordt gehandeld.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Gaat zorgvuldig om met bedieningsapparaten en -materiaal. • Voorkomt in alle gevallen onveilige en onhygiënische situaties. • Gaat milieuvriendelijk te werk. • Gaat efficiënt en kostenbewust om met middelen en materiaal. • Is nauwkeurig en zorgvuldig bij het afrekenen met gasten.

Competentie Werken conform richtlijnen en procedures

Omschrijving competentie	Werkt bij het uitvoeren van de verschillende werkzaamheden conform relevante wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Voert werkzaamheden op voorgeschreven wijze uit. • Werkt conform eisen van veiligheid, hygiëncode en sociale hygiëne. • Werkt conform relevante bedrijfsvoorschriften voor het transporteren, serveren en debarrasseren van dranken en gerechten. • De Assistent-gastronoom hanteert procedures voor het behandelen en beoordelen van wijnen.

Competentie Samenwerken

Omschrijving competentie	Raadpleegt collega's en overlegt met hen over de wensen en behoeften van gasten zodat het verlenen van gastvrijheid optimaal verloopt.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Stemt tijdig en proactief af met collega's. • Schakelt tijdig specialisten, hulp of de leidinggevende in. • Stelt zich open voor ideeën, reacties en feedback van collega's.

Competentie Plannen

Omschrijving competentie	Plant zijn eigen werkzaamheden effectief en efficiënt in.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Stelt prioriteiten in de uit te voeren werkzaamheden. • Schat de benodigde tijd in voor het uitvoeren van de werkzaamheden. • Houdt rekening met de haalbaarheid van de werkzaamheden voor openingstijd. • Stelt de benodigde middelen vast om het werk te kunnen doen. • Bewaakt de voortgang van de uitvoering van eigen werkzaamheden.

Competentie Commercieel handelen	
Omschrijving competentie	Is alert op het behalen van de bedrijfsdoelstellingen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Herkent koopsignalen, vertaalt ze naar koopgedrag en handelt daarnaar. • Houdt bij actief verkoopgedrag rekening met de optimalisering van de winst zonder dat dit ten koste gaat van de sfeer en/of de gast.

3.3 Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit

Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit	Werkprocessen bij kerntaak 2
2.1 Maakt mastiek	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Gastheer/-vrouw onderhoudt de vaste attributen, maakt de menage schoon en vult die bij. Hij wast en poleert het serviesgoed, behandelt het glaswerk en onderhoudt het bestek. Hij onderhoudt verschillende materialen en middelen zoals rechauds en de diverse materialen voor het 'werken aan tafel'. Hij maakt diverse buffet- of barapparatuur en -materiaal schoon en reinigt deze, indien nodig. Ook maakt hij het lekblad voor schone glazen, het barblad en de leidingen van de biertapinstallatie en van andere pre- en postmixinstallaties schoon. Hij leegt de afvalbakken, vult koelkasten bij en maakt de bestellingen van producten en materialen klaar. Tot slot controleert hij of alle mastiekwerkzaamheden zijn uitgevoerd en of ze correct zijn uitgevoerd.</p>

<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De mastiektaken zijn conform bedrijfsvoorschriften uitgevoerd en gecontroleerd.</p>	
<p>2.2 Maakt mise en place</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Gastheer/-vrouw controleert of de gastenruimten schoon zijn, plaatst tafels en stoelen en dekt de tafels op conform bedrijfsvoorschriften of op instructie van de leidinggevende. Hij vouwt servetten en legt deze op de tafels. Hij zet de vaste attributen op de tafels. Hij dekt serviesgoed, schoon en gepoleerd bestek en (wijn)glazen op, dekt een standaardcouvert op en zet de benodigde materialen gereed op de commode of serviestafel. Hij controleert de ruimten, de voorraden en de materialen, vult bepaalde zaken bij of aan en maakt de kassa klaar voor gebruik.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De gastenruimten zijn conform bedrijfsvoorschriften klaargemaakt voor de ontvangst van gasten.</p>	
<p>2.3 Rekent bestellingen met gasten af</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Gastheer/-vrouw maakt de rekening van gasten op met behulp van de kassa en controleert de rekening op fouten. Hij biedt de rekening aan de gast aan en geeft, als de gast erom vraagt, de nodige toelichting hierop. Hij handelt de betaling van de rekening met de gast af. Hij verwerkt verschillende betalingswijzen in het kassasysteem en gaat daarbij conform bedrijfsvoorschriften te werk.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De correcte rekening is tijdig aangeboden aan de gast en betaald via de door de gast gewenste betaalwijze.</p>	
<p>2.4 Bedient de (computer)kassa en sluit deze af</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Gastheer/-vrouw sluit aan het einde van de dienst of van de werkdag de kassa af. Hij maakt, afhankelijk van de bedrijfsformule, een afrekenstaat op. Hij kijkt welke omzet in totaal is aangeslagen en voert daarna de controles uit. Hij telt het aanwezige kasgeld en noteert de bedragen. Hij gaat na of de kas klopt en stelt, indien de kas niet klopt,</p>

	<p>vast of er sprake is van 'kasoverschot' of van 'kastekort'. Hij gaat samen met de leidinggevende na wat de oorzaak is van een eventueel kasverschil en wie daarvoor verantwoordelijk is. Hij vult de formulieren voor kasafdracht in en doet het geld en de getekende rekeningen en formulieren in een envelop of in een daarvoor bestemde tas of geldkist. Hij sluit de envelop en noteert daarop zijn naam en de datum van de afdracht. Hij bergt de envelop, het tasje of het geldkistje op in de kluis.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De kassa is afgesloten, de formulieren voor kasafdracht zijn ingevuld en de ontvangsten zijn afgedragen.</p>	
<p>2.5 Voert afrondende werkzaamheden in de gasten- en bedrijfsruimten uit</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Gastheer/-vrouw maakt de gastenruimten schoon. Hij ruimt tafels op, verzamelt vaste attributen en menage en zet ze op daarvoor bestemde plaatsen weg. Hij verzamelt het vuile linnengoed en legt het op de daarvoor bestemde plaats. Hij maakt het meubilair schoon en controleert het op gebreken. Hij maakt de verzamelde vaste attributen schoon, verzorgt bloemenvaasjes, maakt het restaurant, afhankelijk van de bedrijfsformule, schoon en zet tafels en stoelen daarna in de juiste opstelling terug.</p> <p>Hij maakt het office in orde. Hij controleert het vuile linnengoed, sorteert het, noteert, indien van toepassing, de aantallen op de waslijst en geeft het af. Hij maakt het serviesrek en de commode schoon en vult ze eventueel aan. Hij maakt het buffet of de bar in orde: zet apparaten uit, maakt apparaten, materialen en gereedschappen van de bar schoon. Hij maakt ook het lekblad voor schone glazen, het barblad en de afzetruimte voor vuile glazen schoon. Hij spoelt de bier-tapinstallatie door, maakt ijsblokjesmachine, postmixapparatuur en wijnklimaatkast schoon. Hij controleert en verantwoordt gebruikte dranken en vult voorraden aan.</p> <p>Hij leegt prullen- en vuilnisbakken in containers buiten het pand en maakt de gelegeerde bakken schoon. Hij sorteert</p>

	lege flessen, kratten en fusten die teruggaan naar de leverancier. Hij verwijdert resten van producten die in de emballage zijn achtergebleven, spoelt de flessen en ruimt ze op. Hij voert het afval af.
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Afrondende werkzaamheden zijn zowel in de gasten- als in de bedrijfsruimten conform procedure uitgevoerd.</p>	
<p>Vakkennis en vaardigheden kerntaak 2</p> <p><u>Kennis van:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tafelzetting • Opmaken rekening • De werking van verschillende materialen en apparatuur zoals biertapinstallaties en postmixinstallaties <p><u>Vaardig in:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het toepassen van schoonmaak- en onderhoudstechnieken • Poleren • Het afvoeren van afval • Het toepassen van standaardregels voor het opdekken van tafels • Het werken met de (computer)kassa toe • Het werken met verschillende betaalwijzen 	

Competenties die nodig zijn om kerntaak 2 goed uit te voeren

Competentie Werken conform richtlijnen en procedures	
Omschrijving competentie	Werkt bij het uitvoeren van de verschillende werkzaamheden conform relevante wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Past relevante wettelijke voorschriften zoals de hygiëncode en sociale hygiëne toe. • Past relevante bedrijfsvoorschriften voor het uitvoeren van voorbereidende en afrondende werkzaamheden toe.

Competentie Zorgvuldig, kosten- en milieubewust handelen	
Omschrijving competentie	Gaat zorgvuldig en bewust om met materiaal, zodat de kosten worden beperkt en milieuvriendelijk wordt gehandeld.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Gaat zorgvuldig om met de kassa en betaalautomaten, bedieningsapparatuur en -materiaal. • Voorkomt in alle gevallen onveilige en onhygiënische situaties. • Gaat milieuvriendelijk te werk door afval gescheiden in te zamelen. • Gaat efficiënt en kostenbewust om met middelen en materiaal. • Is nauwkeurig en zorgvuldig bij het afrekenen met gasten.

Competentie Samenwerken	
Omschrijving competentie	Raadpleegt collega's en overlegt met hen over de wensen en behoeften van gasten zodat het verlenen van gastvrijheid optimaal verloopt.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Stemt tijdig en proactief af met collega's. • Schakelt tijdig specialisten of de leidinggevende in. • Stelt zich open voor ideeën, reacties en feedback van collega's.

Competentie Plannen	
Omschrijving competentie	Plant zijn eigen werkzaamheden effectief en efficiënt in.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Stelt prioriteiten in de uit te voeren werkzaamheden. • Schat de benodigde tijd in voor het uitvoeren van de werkzaamheden. • Houdt rekening met de haalbaarheid van de werkzaamheden voor openingstijd. • Stelt de benodigde middelen vast om het werk te kunnen doen. • Bewaakt de voortgang van de uitvoering van eigen werkzaamheden.

3.4 Kerntaak 3 Begeleidt lerende medewerkers op de werkplek

Kerntaak 3 Begeleidt lerende medewerkers op de werkplek	Werkprocessen bij kerntaak 3
3.1 Werkt nieuwe lerende medewerkers in	De Gastheer/-vrouw levert een bijdrage aan de ontwikkeling introductie- en/of inwerkplannen voor nieuwe lerende

	medewerkers. Hij introduceert nieuwe lerende medewerkers en werkt ze in volgens het introductie- en/of inwerkplan.
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De lerende medewerker is ingewerkt conform het introductie- en/of inwerkplan.</p>	
<p>3.2 Begeleidt lerende medewerkers</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Gastheer/-vrouw begeleidt de lerende medewerker bij het bepalen van de doelstellingen die de lerende medewerker in een bepaalde periode wil/moet realiseren. Hij stemt deze af op de situatie in het bedrijf en op de wensen en capaciteiten van de lerende medewerker. Hij bepaalt, in samenspraak met de lerende medewerker, welke werkzaamheden hij zal uitvoeren, hoe de begeleiding wordt ingevuld en begeleidt de lerende medewerker met het vastleggen hiervan in een ontwikkelplan. Hij bepaalt, in samenspraak met de lerende medewerker, wanneer en hoe de evaluatie van de voortgang van het leerproces zal worden uitgevoerd en hoe en aan wie de uitkomsten hiervan worden gerapporteerd. Hij stemt de activiteiten af op de planning en het onderwijsconcept van de instelling waar de lerende medewerker zijn opleiding volgt. Hij behartigt daarbij de belangen van het bedrijf.</p> <p>De Gastheer/-vrouw creëert formele en informele leersituaties en vervult voor de lerende medewerker een voorbeeldfunctie. Hij instrueert en corrigeert het handelen van de lerende medewerker en stemt de begeleiding continu af op ontstane situaties en op het niveau en de behoeften van de lerende medewerker. Hij delegeert, indien nodig, vakmatige begeleidingstaken, maar begeleidt en ondersteunt de 'directe' begeleider daarbij.</p> <p>De Gastheer/-vrouw bewaakt en stimuleert de voortgang van het leerproces van de lerende medewerker. Hij reflecteert op de al dan niet bereikte doelen van de medewerker en stimuleert hem tot zelfreflectie en zelfsturing. Hij evalueert het begeleidingstraject, bespreekt</p>

	<p>de resultaten met de lerende medewerker, geeft hem feedback en ontvangt zelf feedback van de lerende medewerker.</p>
<p><u>Resultaat:</u> De inhoud van het leertraject van de lerende medewerker is afgestemd en vastgelegd. De lerende medewerker is begeleid bij het uitvoeren van zijn taken en gestimuleerd zich verder te ontwikkelen in zijn competenties.</p>	
<p>3.3 Beoordeelt medewerkers</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Gastheer/-vrouw voert ontwikkelingsgerichte, en indien afgesproken met de instelling waar de lerende medewerker zijn opleiding volgt, kwalificerende beoordelingen uit binnen een werksetting. Hij observeert objectief en geeft de lerende medewerker na afloop feedback. Hij neemt samen met de lerende medewerker beslissingen om, indien nodig, acties die overeengekomen zijn, bij te stellen of te intensiveren.</p> <p>Hij vergaart naast de observaties andere relevante informatie over het functioneren en de competentieontwikkeling van de lerende medewerker. Hij bespreekt dit met de eindverantwoordelijke van het team (Chef bediening/Ondernemer). Hij legt de beoordelingen vast in de daarvoor bestemde beoordelingsinstrumenten van de instelling waar de lerende medewerker zijn opleiding volgt.</p>
<p><u>Resultaat:</u> De lerende medewerker is objectief beoordeeld, deze beoordeling is afgestemd met de eindverantwoordelijke van het team en vastgelegd.</p>	
<p>3.4 Neemt deel aan formele en informele gesprekken en/of overleggen</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Gastheer/-vrouw neemt deel aan formele en informele gesprekken en/of overleg binnen het bedrijf. Hij bereidt de gesprekken en/of overleggen voor, brengt informatie in en haalt informatie op. Hij gebruikt deze informatie om de werkzaamheden beter te laten verlopen. In evaluatiegesprekken bespreekt hij de eigen manier van werken met de leidinggevende. Hij stelt het eigen functioneren op basis van kritieken en suggesties bij. Hij erkent gemaakte fouten en trekt daaruit lering voor de toekomst:</p>

<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Er is actief deelgenomen aan formele en informele gesprekken en/of overleggen.</p>	
<p>3.5 Ontwikkelt zich verder</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Gastheer/-vrouw leest vakbladen en vakliteratuur, beroepsrelevante internetsites, volgt cursussen, trainingen en woont studiebijeenkomsten bij en bezoekt vakbeurzen en andere evenementen met betrekking tot het vakgebied. Hij gebruikt bronnen en hulpmiddelen voor het verkrijgen van informatie, signaleert ontwikkelingen in het beroepsonderwijs, maar ook in de horecamarkt en de maatschappij. Hij beoordeelt deze op basis van relevantie en doet voorstellen voor het verbeteren van de werkwijze in het bedrijf. Hij evalueert en reflecteert regelmatig op zijn eigen werkwijze en stelt deze bij.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Trends en ontwikkelingen zijn gesignaleerd, geanalyseerd en beoordeeld naar de relevantie ervan voor de dienstverlening in het restaurant. Eigen functioneren is op basis van feedback en zelfreflectie bijgesteld.</p>	
<p>Vakkennis en vaardigheden kerntaak 3</p> <p><u>Kennis van:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het aannamebeleid van het bedrijf • Introductie- en/of inwerkplannen • De begeleidings- en beoordelingsinstrumenten van het instituut waar de lerende medewerker zijn opleiding volgt • De arbeidscontracten en -voorwaarden voor de lerende medewerkers <p><u>Vaardig in:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het toepassen van motivatietechnieken • Het toepassen van reflectietechnieken • Het toepassen van sociale vaardigheden • Instrueren • Het toepassen van gesprekstechnieken • Het kunnen delegeren • Het geven van feedback • Het ontvangen van feedback 	

Competenties die nodig zijn om kerntaak 3 goed uit te voeren

Competentie Begeleiden en coachen	
Omschrijving competentie	Begeleidt en coacht de lerende medewerker in zijn ontwikkeling.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Geeft de lerende medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren. • Stimuleert de lerende medewerker zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen. • Geeft adviezen hoe de lerende medewerker iets het beste kan aanpakken en licht dit duidelijk toe. • Motiveert de lerende medewerker om doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.

Competentie Samenwerken	
Omschrijving competentie	Overlegt met betrokkenen bij het leerproces van de lerende medewerker, zodat iedereen goed geïnformeerd over het leerproces van de lerende medewerker.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Stemt af met het instituut waar de lerende medewerker zijn opleiding volgt. • Informeert collega's proactief over de voortgang van het leerproces van de lerende medewerker. • Overlegt met collega's welke rol zij willen en kunnen vervullen in het leerproces van de lerende medewerker.

Competentie Werken conform richtlijnen en procedures	
Omschrijving competentie	Werkt volgens procedures, geldende wet- en regelgeving en (bedrijfs)voorschriften.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Werkt mee aan de werving en selectieprocedure van de nieuwe lerende medewerker. • Neemt de tijd om de instructies en procedures van het bedrijf te leren kennen en/of neemt de tijd om de lerende medewerker in te werken op de instructies en procedures. • Draagt de toepassing van het calamiteitenplan en de (bedrijfs)procedures rondom veiligheid, hygiëne en milieuzorg uit naar de lerende medewerker.

Competentie Ontwikkelen	
Omschrijving competentie	Is op de hoogte van ontwikkelingen op zijn vakgebied. Is zelf kritisch en wil zich verbeteren in zijn werkuitvoering.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Toont interesse en is op de hoogte van de ontwikkelingen op zijn vakgebied. • Werkt systematisch naar duidelijke ontwikkeldoelen toe. • Reflecteert op de eigen capaciteiten en mogelijkheden. • Vraagt feedback en staat hiervoor open. • Erkent gemaakte fouten en trekt daar lering uit.

Competentie Plannen	
Omschrijving competentie	Plant zijn begeleidingswerkzaamheden effectief en efficiënt in en ondersteunt de lerende medewerker bij het opstellen van een ontwikkelplan.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Formuleert duidelijke doelen voor het begeleidingstraject van de lerende medewerker. • Stelt prioriteiten in de uit te voeren begeleidingstaken. • Schat de benodigde tijd in voor het uitvoeren van de werkzaamheden om de leerdoelen te behalen. • Houdt rekening met de haalbaarheid van de leerdoelen en de hiervoor uit te voeren werkzaamheden. • Stelt de benodigde middelen vast voor de begeleiding en beoordeling van de lerende medewerker. • Bewaakt de voortgang van het leerproces van de lerende medewerker.

3.4 Kerntaak 4 Beheert de voorraden van het restaurant

Kerntaak 4 Beheert de voorraden van het restaurant	Werkprocessen bij kerntaak 4
4.1 Voert voorraadcontroles uit en bereidt bestellingen voor	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Gastheer/-vrouw controleert de dranken en de producten op kwaliteit, houdbaarheid en beschikbaarheid. Hij controleert de non-food artikelen. Hij let daarbij op aantallen en beschadigingen. Hij haalt dranken en producten waarvan de houdbaarheidsdatum is</p>

	<p>overschreden, en non-food artikelen die beschadigd zijn en daardoor 'onbruikbaar' zijn geworden, uit de voorraad en registreert dit. Hij noteert tevens tekorten en behoeften op bestellijsten en legt deze aan de leidinggevende voor.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Dranken, producten en non-food artikelen zijn gecontroleerd op kwaliteit, houdbaarheid en beschikbaarheid. Tekorten en behoeften zijn genoteerd op bestellijsten en aan de leidinggevende voorgelegd.</p>	
<p>4.2 Ontvangt goederen</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Gastheer/-vrouw ontvangt geleverde dranken, producten en non-food artikelen. Hij controleert of de levering klopt en of de goederen in orde zijn. Hij let op het uiterlijk, de aantallen of het gewicht, de staat van de verpakking, de houdbaarheidsdatum, de aflevertemperatuur, de etikettering en de kwaliteit van de goederen. Hij houdt bij het controleren van de levering rekening met de hygiëncode voor de horeca. Hij registreert de in ontvangst genomen dranken, producten en non-food artikelen volgens de bedrijfsprocedure.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De dranken, producten en non-food artikelen zijn in ontvangst genomen conform de hygiëncode en de bedrijfsprocedure.</p>	
<p>4.3 Slaat goederen op</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Gastheer/-vrouw transporteert intern de in ontvangst genomen goederen naar de opslag- of bewaarplaats. Hij houdt zich daarbij aan de voorschriften en richtlijnen voor hygiënisch, veilig en ergonomisch verantwoord transporteren van goederen in het bedrijf. Hij controleert de conditie van de opslag- of bewaarplaatsen en optimaliseert deze wanneer nodig. Hij pakt de goederen uit of om en slaat ze volgens het principe van 'first-in, first-out' op met inachtneming van de hygiëncode horeca. Hij verzamelt de verpakkingsmaterialen en de emballage en voert deze, eveneens volgens voorgeschreven wijze, af.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p>	

De goederen zijn opgeslagen conform de hygiëncode horeca en het principe van 'first-in, first-out'.

Vakkennis en vaardigheden kerntaak 4

Kennis van:

- Waren
- Dranken

Vaardig in:

- Het gebruik van transportmateriaal
- Het toepassen van de hygiëncode horeca

Competenties die nodig zijn om kerntaak 4 goed uit te voeren

Competentie Werken conform richtlijnen en procedures	
Omschrijving competentie	Werkt bij het uitvoeren van de verschillende werkzaamheden conform relevante wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Past relevante wettelijke voorschriften zoals de hygiëncode en arbo toe. • Past relevante bedrijfsvoorschriften toe voor het uitvoeren van voorraadbeheer.

Competentie Zorgvuldig, kosten- en milieubewust handelen	
Omschrijving competentie	Gaat zorgvuldig en bewust om met materiaal, zodat de kosten worden beperkt en milieuvriendelijk wordt gehandeld.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Gaat zorgvuldig om met de geleverde dranken, producten en non-food artikelen. • Voorkomt in alle gevallen onveilige situaties. • Gaat milieuvriendelijk te werk door afval gescheiden af te voeren. • Gaat efficiënt en kostenbewust om met transportmiddelen en -materiaal. • Is nauwkeurig bij het ontvangen en registreren van de geleverde dranken, producten en non-food artikelen.



Staat achter de
Nederlandse horeca