



Staat achter de
Nederlandse horeca

Beroepscompetentieprofiel

Bartender

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	8
1.4 Trends en innovaties	8
2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep	10
3 Beschrijving van de kerntaken	12
3.1 Kerntaak 1 Voert voorbereidende werkzaamheden uit	12
3.2 Kerntaak 2 Verkoopt gastvrijheid in de bar	14
3.3 Kerntaak 3 Voert beheerstaken uit.....	22
3.4 Kerntaak 4 Voert afrondende werkzaamheden na sluitingstijd uit	25

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	SVH
In opdracht van	Sociale Partners van de bedrijfstak horeca
Verantwoording	Vastgesteld door: SVH Op: 18 september 2013 Te: Zoetermeer

Brondocumenten

- Beroepscompetentieprofiel Bartender, 2006
- Trend & cijfers, Kenwerk 2012

1 Algemene informatie over het beroep

In dit hoofdstuk wordt het beroep nader omschreven.

1.1 Mogelijke functiebenamingen

- Barkeeper
- Barman

1.2 Beschrijving van het beroep

<p>Werkomgeving</p>	<p>De Bartender verricht zijn werkzaamheden in voornamelijk het (internationale) hotel/restaurant bedrijf en in cafés, bars, discotheken, clubs en vergelijkbare bedrijven. De Bartender verleent in de bar gastvrijheid. Hij is dus gericht op het geven van service en op dienstbetoon. Hij voert zijn werkzaamheden uit zowel in de bedrijfsruimte als in de gastenruimte.</p> <p>De werkzaamheden van de Bartender zijn in drie groepen in te delen: werkzaamheden die te maken hebben met het voorbereiden en bedrijfsklaar maken van de bar, werkzaamheden die te maken hebben met het verkopen van gastvrijheid en entertainment en werkzaamheden die na sluitingstijd worden verricht. Een belangrijk aspect van de werkzaamheden gericht op de verkoop van gastvrijheid heeft betrekking op de uitvoering van het beleid van het bedrijf over het omgaan met, handhaven van normen en regels voor normafwijkend gedrag in het bedrijf: welk gedrag van gasten is gewenst en welk niet en hoe de Bartender daarmee moet omgaan.</p>
<p>Typerende beroepshouding</p>	<p>Typerend voor de beroepshouding van de Bartender is de servicegerichtheid en de instelling om op een hoog technisch vaardigheidsniveau te functioneren. Hij stelt de wensen en behoeften van de gasten centraal en beschikt over een goed ontwikkeld empathisch vermogen. Hij verplaatst zich in de individuele situatie van de gast en kan zich in die situatie inleven.</p> <p>Een ander typerende beroepshouding van de Bartender is, dat hij, afhankelijk van de bedrijfsformule, sfeer in de bar creëert en die vasthoudt. Ook is hij bereid om de verschillende werkprocessen voor te bereiden en deze op een effectieve en efficiënte manier gecombineerd uit te voeren.</p> <p>Typerend voor de beroepshouding van de Bartender is ook dat hij kosten- en batenbewust is. Hij laat zich bij het verkopen van gastvrijheid hierdoor leiden. Daarnaast geldt dat de Bartender steeds probeert om problemen binnen het eigen verantwoordelijkheidsgebied te voorkomen en om gesignaleerde problemen op te lossen.</p>

	<p>Ook is een positieve beroepshouding en een goede werkhouding typerend voor de Bartender. Hij beschikt over doorzettingsvermogen en een aantoonbare bereidheid om zich extra in te zetten bij pieken in het werkaanbod. Hij is zich bewust te zijn van de risico's die aan de uitvoering van dit beroep kleven, maar is zich ook bewust van de noodzaak om zich te houden aan de wettelijke voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, voedingsmiddelenhygiëne, milieuzorg en sociale hygiëne.</p>
<p>Rol en verantwoordelijkheden</p>	<p>De Bartender vervult een controlerende en een uitvoerende rol. Hij voert de werkzaamheden zelfstandig uit en is daarvoor zelf verantwoordelijk. Hij legt wel verantwoording af aan de leidinggevende, die de eindverantwoordelijkheid draagt voor de processen en de resultaten daarvan.</p>

Complexiteit	<p>De Bartender voert de werkzaamheden in de bar in veel gevallen alleen uit. Hiermee hangt de mate van complexiteit van dit beroep samen. Immers, het bereiken van de bedrijfsdoelstellingen hangt in sterke mate af van de manier waarop hij zijn werkzaamheden uitvoert, het gastvrijheidsconcept invult, de sfeer in de bar bepaalt, gastvrijheid veilig stelt en tegen ongewenst of normafwijkend gedrag optreedt, hoe hij dus gastvrijheid verkoopt. Het beroep is daarom ook complex, omdat de Bartender steeds de gehele bar in de gaten moet houden, alert moet zijn op signalen, informatie en adviezen aan gasten moet geven en gelijktijdig de technische handelingen, zoals het bereiden en serveergereed maken van dranken en het klaarmaken van borrelgarnituren, moet uitvoeren.</p> <p>Het beroep van Bartender is gericht op het omgaan met gasten met hun specifieke behoeften en wensen. Er moet rekening worden gehouden met een grote variatie van bestelmogelijkheden, maar ook met de onvoorspelbaarheid van de behoeften en wensen van de gast. Bovendien moet bij de interactie met de gast, bij het proces van dienstverlening, met verschillende voorschriften rekening worden gehouden. Zo moet rekening worden gehouden met wettelijke voorschriften op het gebied van veiligheid en hygiëne, maar ook met de richtlijnen voor de sociale hygiëne en de in het bedrijf afgesproken werk- en presentatiemethoden en de te realiseren commerciële doelstellingen.</p> <p>De problemen die bij de uitoefening van het beroep van Bartender kunnen ontstaan, zijn divers. Bedoelde problemen kunnen niet worden opgelost met behulp van enkel routinematige en standaardprocedures. Veel van de problemen vragen om meer specifieke en creatieve oplossingen.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Geen
Branche vereisten	Geen
Nederlands en (moderne) vreemde talen	<p><u>Algemeen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Communiceert met gasten in het Nederlands, het Engels en in een tweede moderne vreemde taal. • Geeft duidelijke en complete informatie. • Schrijft helder en duidelijk.

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 bar, per telefoon, brief, fax, e-mail en via het Internet. <p><u>Specifiek</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Voert gesprekken met gasten. • Geeft informatie en advies aan gasten. • Neemt de bestelling op. • Vult bestel, controle- en voorraadlijsten in. • Controleert de bestellingen op basis van de afleverbon. • Past instructies en procedures toe. • 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 regelovertreding staat. • Maakt de gast/bezoeker duidelijk wat hij van hem verwacht. • Schakelt, bij problemen, de externe instantie in waarmee wordt samengewerkt. • Luistert aandachtig naar de gast. • Erkent emoties van de gast. • Vertelt de gast welk gedrag hij vertoont. • Legt contact met de groep gasten. • Onderhoudt contact met de groep gasten. • Maakt een praatje met de groep gasten. • Bespreekt vragen en klachten met medewerkers. • Geeft, indien mogelijk, op elke vraag antwoord. • Meldt de klacht bij de leidinggevende en deelt mee hoe de klacht is afgehandeld. • Stelt rapportages op en rapporteert. • Bepaalt welke informatie voor de rapportage 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.
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 collega's om feedback.
Rekenen/wiskunde	<ul style="list-style-type: none"> • Neemt bestellingen op. • Controleert bestellingen op aantal. • Verwerkt de bestellingen in de kassa. • Controleert en verantwoordt kasontvangsten. • Maten van type dranken toepassen. • Telt ontvangen gelden. • Maakt de kasstaat op. • 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. • Inventariseert de voorraadbehoefte aan dranken, producten en non-food artikelen. • Vult bestellijsten in. • Neemt geleverde dranken, producten en non-food artikelen in ontvangst. • Controleert de geleverde dranken, producten en non-food artikelen op basis van de afleverbon.

1.3 Loopbaanperspectief

De Bartender kan doorgroeien naar de functie van Head bartender of naar de functie van leidinggevende in een horecabedrijf. Hij kan zich ook ontwikkelen tot Ondernemer van een horecabedrijf.

1.4 Trends en innovaties

Hieronder 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 (b.v. 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 bolstagiairs 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>
Wetgeving en regelgeving	<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 meer en meer complexe regels en voorschriften moeten naleven. Hierbij valt te denken aan het naleven van de voorschriften rondom 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 gebruik gemaakt van geautomatiseerde tapsystemen en computerkassa's. Daarnaast spelen de moderne communicatiemediën een steeds belangrijker rol, zoals social media. • 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.

Bartender	
Kerntaak	Werkproces
Kerntaak 1 Voert voorbereidende werkzaamheden uit	
	1.1 Maakt de bar schoon
	1.2 Maakt mise en place in de bar
	1.3 Maakt de gastenruimte bedrijfsklaar
Kerntaak 2 Verkoopt gastvrijheid in de bar	
	2.1 Neemt bestelling op voor dranken
	2.2 Bereidt dranken
	2.3 Serveert wijnen
	2.4 Serveert bieren
	2.5 Serveert sterk alcoholhoudende dranken
	2.6 Serveert huishoudelijke dranken en niet-alcoholhoudende dranken
	2.7 Serveert koude of warme snacks
	2.8 Rekent bestelling met gasten af
	2.9 Creëert een prettige sfeer in de bar
	2.10 Gaat om met normafwijkend gedrag
Kerntaak 3 Voert beheerstaken uit	
	3.1 Verricht klein onderhoud

	3.2 Neemt deel aan formele en informele gesprekken en/of overleggen
	3.3 Ontwikkelt zich verder
	3.4 Voert voorraadcontroles uit en bestelt
	3.5 Ontvangt goederen
	3.6 Slaat goederen op
Kerntaak 4 Voert afrondende werkzaamheden na sluitingstijd uit	
	4.1 Ruimt de gastenruimten na sluitingstijd op en maakt deze schoon
	4.3 Sluit de kassa af
	4.4 Sluit de bar af

3 Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk worden de verschillende kerntaken en werkprocessen van dit beroepscompetentieprofiel beschreven, en worden de resultaten benoemd die een werkproces moet opleveren.

3.1 Kerntaak 1 Voert voorbereidende werkzaamheden uit

Kerntaak 1 Voert voorbereidende werkzaamheden uit	Werkprocessen bij kerntaak 1
1.1 Maakt de bar schoon	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Bartender zet het alarm af, doet de lichten aan/uit en zet de verwarming/airconditioning aan/uit. Hij ruimt tafels af, haalt vuile glazen op en wast deze af. Hij wast het serviesgoed af en maakt de barapparatuur en de tapinstallaties schoon. Hij voert de lege flessen af, voert verzameld afval gescheiden af en leegt de afvalbakken.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De bar is schoongemaakt conform bedrijfsvoorschriften.</p>	
1.2 Maakt mise en place in de bar	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Bartender legt de benodigde materialen en middelen klaar. Hij controleert de garnituren voor dranken op houdbaarheidsdatum, bewerkt deze voor, dekt deze af en zet ze in de koeling. Hij vult de vers fruitvoorraad aan met voldoende variatie aan vruchtensorten. Hij controleert de voorraad dranken en vult die eventueel bij. Hij controleert het glaswerk, spoelt glazen, droogt en poleert ze en bergt de glazen op. Hij laat de spoelbakken vollopen, tapt water voor de bierleidingen af en maakt de postmixinstallatie gereed voor gebruik. Hij vult het ijs bij. Hij zet de muziek aan, leest de overdrachtsnotitie en neemt, indien van toepassing, contact op met de receptie van het hotel over mogelijke afspraken.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De mise en place werkzaamheden zijn conform bedrijfsvoorschriften uitgevoerd.</p>	
1.3 Maakt de gastenruimte bedrijfsklaar	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Bartender stelt tafels en stoelen op en schuift de barkrukken bij. Hij plaatst de vaste attributen op de tafels, verwijdert eventueel grof vuil van de vloer en maakt de toiletten gereed voor gebruik. Hij schakelt de kassa aan. Hij</p>

	voert de beginstand in en controleert of er zaken zijn waarmee hij rekening dient te houden.
Resultaat:	
De gastenruimte is conform bedrijfsvoorschriften klaargemaakt voor de ontvangst van gasten.	
Vakkennis en vaardigheden kerntaak 1	
Kennis van:	
<ul style="list-style-type: none"> • Garnituren • Drankenkennis (wijnen, bieren, sterk alcoholische dranken, huishoudelijke dranken en niet-alcoholische dranken) • Glaswerk, materiaal 	
Vaardig in:	
<ul style="list-style-type: none"> • Het toepassen van schoonmaak- en onderhoudstechnieken • Het poleren • Het werken met verschillende materialen en apparatuur zoals biertapinstallaties en postmixinstallaties • Het afvoeren van afval • Het werken met de kassa toe 	

Competenties die nodig zijn om kerntaak 1 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 op het gebied van voedingsmiddelenhygiëne 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 zo milieuvriendelijk wordt gehandeld.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Gaat zorgvuldig om met installaties en -materieel achter de bar. • Voorkomt in alle gevallen onveilige en onhygiënische situaties. • Gaat milieuvriendelijk te werk. • Gaat efficiënt en kostenbewust om met dranken, garnituren en materieel.

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 voor het uitvoeren van het 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.

3.2 Kerntaak 2 Verkoopt gastvrijheid in de bar

Kerntaak 2 Verkoopt gastvrijheid in de bar	Werkprocessen bij kerntaak 2
2.1 Neemt bestelling op voor dranken	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Bartender groet de binnenkomende gasten. Hij onthoudt namen van stamgasten en onthoudt hun favoriete drank. Hij neemt bestellingen van gasten op voor dranken en/of koude of warme snacks of bittergarnituur en geeft hun, indien nodig, hierover informatie en/of advies. Hij speelt in op behoeften en wensen van de gast. Hij voert de bestellingen in de kassa in. Hij controleert de bestelling op soort dranken, aantallen en bijzonderheden.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De bestelling is opgenomen op basis van de wensen en behoefte van de gasten en indien gewenst is hierover informatie en/of advies gegeven.</p>	
2.2 Bereidt dranken	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Bartender bereidt de dranken op basis van recepturen, bedrijfsvoorschriften en/of eventuele speciale wensen van de gasten. Hij schenkt de betreffende drank in op basis van de basisregels voor de glasinhoud van de verschillende dranken, zet het servies of de glazen met de dranken op een plateau of serveert het direct aan de bar. Hij zet de bijbehorende fles en/of attributen erbij.</p>

<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De diverse dranken zijn bereid conform receptuur, bedrijfsvoorschriften en/of eventuele speciale wensen van gasten.</p>	
<p>2.3 Serveert wijnen</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Bartender maakt flessen wijn transportklaar, brengt de wijn naar de tafel van de gast en presenteert hem aan de gast. Hij opent de fles wijn, controleert de kurk en de wijn, schenkt een klein beetje van de wijn in een glas en biedt het de gastheer van het gezelschap aan om voor te proeven. Hij zet de wijnglazen volgens de inzetmethode op hun plaats en schenkt daarna de wijn in, in de daarvoor bestemde wijnglazen. Hij volgt bij het inschenken van de wijn de basisregels voor het inschenken van wijnen.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De wijnen zijn geserveerd volgens de basisregels voor het inschenken van wijn.</p>	
<p>2.4 Serveert bieren</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Bartender pakt het bierglas voor het daarvoor bestemde soort bier. Hij controleert bij het tappen of het glas vetvrij is, spoelt daarna het bierglas om in koud stromend water en tapt het bier kort vóór het serveren ervan. Hij houdt het bierglas schuin onder de kraan en opent de tapkraan zo snel mogelijk. Hij laat het bier via de binnenkant van het glas naar beneden vloeien tot aan de uitlooppijp, draait het glas rechtop, tapt het glas vol en doet de kraan zo snel mogelijk dicht. Hij controleert de serveertemperatuur van het bier.</p> <p>De Bartender zet het glas (de glazen) met bier op een bierviltje op de bar of op een plateau voor de gast, brengt het plateau naar de tafel van de gast zet het glas (de glazen) met bier op een bierviltje voor de gast(en) op tafel.</p> <p>De Bartender zet, wanneer hij flessenbier serveert, de fles met een bierglas en bierviltje op de bar of op een plateau en brengt het plateau met de fles bier, het bierglas en het viltje naar de tafel van de gast(en). De Bartender zet het bierviltje op de bar of op tafel voor de gast, opent het</p>

	flessenbier, schenkt het bier in en zet het glas met bier op een bierviltje/onderzetter voor de gast op tafel/op de bar.
<u>Resultaat:</u>	
Bieren zijn geserveerd in het juiste glas volgens de daarvoor bestemde serveerregels.	
2.5 Serveert sterk alcoholhoudende dranken	<u>Beschrijving werkproces:</u> De Bartender gebruikt voor de verschillende soorten sterk alcoholhoudende dranken de daarvoor bestemde glazen. Hij schenkt de sterk alcoholhoudende drank in, volgens de voorgeschreven hoeveelheid en serveertemperatuur. Hij zet het glas met drank op een dienblad en brengt het naar de tafel van de gast. Hij zet het glas met het drankje op een onderzetter voor de gast op tafel of op de bar.
<u>Resultaat:</u>	
Sterk alcoholhoudende dranken zijn geserveerd in het juiste glas volgens voorgeschreven hoeveelheid en serveertemperatuur.	
2.6 Serveert huishoudelijke dranken en niet-alcoholhoudende dranken	<u>Beschrijving werkproces:</u> De Bartender zet koffie of thee. Hij kiest, afhankelijk van de soort te serveren koffie, de bereidingsmethode en het benodigde servies. Hij biedt de koffie of thee aan de gast aan op een plateau of hij zet vanuit het plateau de koffie of thee in. Hij tapt of schenkt overige niet alcoholhoudende dranken in het daarvoor bestemde glas en zet deze op een plateau. Hij brengt het glas naar de gast aan een tafel of zet het glas op de bar voor de gast.
<u>Resultaat:</u>	
Huishoudelijke dranken en niet alcoholhoudende dranken zijn geserveerd in het juiste servies volgens bedrijfsvoorschriften.	
2.7 Serveert koude en warme snacks en bittergarnituren	<u>Beschrijving werkproces:</u> De Bartender geeft de bestelling voor koude of warme snacks of bittergarnituur door aan de keuken, maar hij kan ook zelf de snacks of het bittergarnituur klaarmaken of samenstellen. Hij dresseert en decoreert de klaargemaakte snacks/bittergarnituur op een bord of schaal, zet bord of schaal en bijbehorende sauzen en materialen op een dienblad en biedt dat aan de gasten aan volgens de inzetmethode.
<u>Resultaat:</u>	
Koude of warme snacks of bittergarnituren zijn bereid en geserveerd volgens bedrijfsvoorschriften.	

<p>2.8 Rekent bestelling met gasten af</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Bartender maakt de rekening op en biedt deze de gast aan. Bij elektronisch betalen, pinbetaling of bij betaling met creditcard volgt hij de voorgeschreven procedures. Bij betaling op rekening laat hij de gast de rekening aftekenen en voorzien van zijn naam en , indien van toepassing, van zijn kamernummer. De bartender voegt het bedrag vervolgens via het computernetwerk toe aan de totale rekening van de gast. Indien er geen computernetwerk aanwezig is, wordt de rekening doorgestuurd naar de administratie die voor de incasso zorg draagt.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Bestellingen zijn afgerekend volgens voorgeschreven procedures.</p>	
<p>2.9 Creëert een prettige sfeer in de bar</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Bartender stemt de muziekkeuze en de hardheid van de muziek af op het soort gasten en aan hun wensen. Hij reguleert de ventilatie en verwarming/airconditioning. Hij richt de bar sfeervol in. Hij brengt gasten met elkaar in contact en voert gesprekken met gasten, beantwoordt hun vragen en geeft hun adviezen. Hij reageert alert op signalen van gasten en houdt het alcoholgebruik van de gasten in de gaten.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Er is sfeer gecreëerd die als prettig wordt ervaren door de aanwezige gasten.</p>	
<p>2.10 Gaat om met normafwijkend gedrag</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Bartender spreekt gasten aan op normafwijkend gedrag. Hij weigert gasten die bij andere gasten tot last kunnen zijn. Hij wijst gasten op de huisregels, benoemt het gedrag dat zij vertonen dat in strijd is met het huisreglement en vertelt wat hij van de gast verwacht. Hij treedt indien nodig op, hoort kritiek aan van de gast en reageert gepast bij onbeleefdheden van de gast.</p> <p>De Bartender treedt op bij tegenwerkend, agressief of verbaal bedreigend gedrag van gasten. Hij beschrijft het gedrag dat zij vertonen, spreekt hen hierop aan, biedt de gast de mogelijkheid zijn teleurstelling te tonen en luistert naar wat de gast zegt. Hij legt de gast het doel, de inhoud en het waarom van de regel uit. Indien dit niet meer</p>

	<p>mogelijk is vertelt hij de gast welke sanctie op zijn gedrag staat en hij legt indien nodig de sanctie op.</p> <p>Hij brengt dit type gast naar een rustige plek. Hij vertelt hen welke maatregelen genomen zullen worden en schakelt hulp in. De Bartender rapporteert het voorval aan de Leidinggevende.</p>
<p><u>Resultaat:</u> Er is gepast gehandeld bij normafwijkend gedrag conform het handhavingsbeleid.</p>	
<p>Vakkennis en vaardigheden kerntaak 2</p> <p><u>Kennis van:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dranken (soorten en maten) • Verlichting in het barbedrijf • Huisreglement • Vormen van normafwijkend gedrag • Bedrijfsformule <p><u>Vaardig in:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het gebruik van de kassa • Het adviseren over dranken en koude of warme snacks • Het bereiden van dranken en kouden of warme snacks • Het toepassen van de basisregels voor het serveren van wijn, bier, sterk alcoholische, huishoudelijke en niet-alcoholische dranken • Het toepassen van transporttechnieken voor wijnen en overige dranken • Het toepassen van serveertechnieken voor wijnen en overige dranken • Het anticiperen op wensen en behoeften van de gast • Het toepassen van inlevingsvermogen • Sociale omgang met mensen • Het toepassen van het handhavingsbeleid • Het toepassen van de technieken voor de naleving van sociale hygiëne • Het reguleren van de verwarming en ventilatie 	

Competenties die nodig zijn om kerntaak 2 goed uit te voeren:

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

Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Is alert, attent en voorkomend op signalen van gasten. • Biedt alternatieven aan als bepaalde dranken of snacks niet meer besteld kunnen worden. • Neemt wensen van gasten als uitgangspunt voor eigen handelen. • Toont in gepaste afstandelijkheid interesse voor de gast. • Maakt gebruik van de interessesfeer van gasten bij het leggen van contacten tussen gasten. • Bedient zich van humor wanneer dat gepast is. • 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. • Erkent emoties van gasten. • Neemt ongemakken van gasten snel weg. • Neemt excuses of ontkenningen van de gast en kritiek van de gast op het handhavingsbeleid serieus. • Oplossingsgericht handelen.
----------	--

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 snacks helder en duidelijk toe. • Stelt zich open voor reacties van de gast, leverancier of collega. • 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 dranken en koude of warme snacks. • Is erop alert dat de gast de bestelling krijgt die hij of zij heeft besteld. • Voert zijn werkzaamheden uit zonder 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 behoefte van gasten.

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 apparatuur en materieel achter de bar. • Voorkomt in alle gevallen onveilige en onhygiënische situaties. • Gaat milieuvriendelijk te werk. • Gaat efficiënt en kostenbewust om met dranken, middelen en materieel. • 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 de voorgeschreven wijze uit. • Werkt conform eisen van veiligheid, voedselveiligheid en sociale hygiëne. • Werkt conform relevante bedrijfsvoorschriften voor het bereiden en serveren van dranken en koude of warme snacks.

Competentie Samenwerken

Omschrijving competentie	Raadpleegt collega's en overlegt met hen over de wensen en behoefte 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 hulp en/ 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 binnen de openingstijden. • Stelt de benodigde middelen vast om het werk te kunnen doen. • Bewaakt de voortgang van de uitvoering van eigen werkzaamheden.

Competentie Creatief handelen	
Omschrijving competentie	Is creatief bij het bereiden van cocktails en longdrinks.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Is constant op zoek naar mogelijkheden voor verbetering en onderneemt initiatief daartoe. • Verandert en verbetert werkmethodes achter de bar. • Introduceert nieuwe ideeën voor cocktails en longdrinks, zowel in de bereiding als de wijze van serveren ervan. • Benadert het bereiden van cocktails en longdrinks creatief en probeert dingen uit. • Signaleert en communiceert trends voor het bedrijfsbeleid.

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 3 Voert beheerstaken uit

Kerntaak 3	Werkprocessen bij kerntaak 3
3.1 Verricht klein onderhoud	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Bartender beheert de apparatuur in de bar, signaleert defecten, gebreken of storingen aan de apparatuur en draagt zorg voor het tijdig uitvoeren van noodzakelijk onderhoud aan de apparatuur. Hij voert zelf kleine</p>

	<p>reparaties uit en meldt grote storingen en ernstige mankementen bij de leidinggevende of bij de technische dienst. Hij ziet erop toe dat de verlening van barservice ongestoord verloopt.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Klein onderhoud is verricht conform relevante wet en regelgeving en bedrijfsvoorschriften. Bij ernstige mankementen is de leidinggevende of technische dienst ingeschakeld.</p>	
<p>3.2 Neemt deel aan formele en informele gesprekken en/of overleggen</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Bartender 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 feedback bij. Hij erkent gemaakte fouten en trekt er lering uit voor de toekomst.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Er is actief deelgenomen aan formele en informele gesprekken en/of overleggen.</p>	
<p>3.3 Ontwikkelt zich verder</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Bartender leest vakbladen en vakliteratuur, beroepsrelevante internetsites, volgt cursussen, trainingen en andere studiebijeenkomsten en bezoekt vakbeurzen en andere evenementen op 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 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 de bar. Het eigen functioneren is op basis van feedback en zelfreflectie bijgesteld.</p>	

<p>3.4 Voert voorraadcontrole uit en bestelt</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Bartender 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 overschreden, en non-food artikelen die beschadigd zijn en daardoor 'onbruikbaar' zijn geworden, uit de voorraad. Hij registreert tekorten en behoeften op bestellijsten en legt deze aan de Leidinggevende voor.</p> <p>Hij stelt bestellijsten op, plaatst de bestellingen bij vaste leveranciers. Hij verwerkt bestel- en leveringsbonnen in de voorraadadministratie. Hij voert ook verbruikscontrole uit en werkt zo mee aan het beheer van voorraden.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De voorraad is op orde, de voorraadadministratie is bijgewerkt, de tekorten en behoefte zijn geregistreerd en de bestelling is geplaatst bij de leverancier.</p>	
<p>3.5 Ontvangt goederen</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Bartender ontvangt geleverde dranken, producten en non-food artikelen op basis van controlelijsten. Hij controleert of de levering klopt en of de goederen in orde zijn. Hij let, met het oog hierop, 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 richtlijnen van de hygiëncode voor de horeca en de bedrijfsvoorschriften. Hij registreert de in ontvangst genomen dranken, producten en non-food artikelen, noteert de resultaten van de uitgevoerde controles en tekent de ontvangstbon. Hij meldt opgemerkte afwijkingen tijdens de controle van de goederen direct bij de Leidinggevende of Ondernemer/ manager.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De dranken, producten en non food artikelen zijn in ontvangst genomen conform de richtlijnen van de hygiëncode voor de horeca en de bedrijfsvoorschriften.</p>	
<p>3.6 Slaat goederen op</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Bartender transporteert intern de in ontvangst genomen goederen naar de opslag- of bewaarplaats. Hij houdt zich</p>

	<p>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 bewaarruimten. 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 richtlijnen van de hygiëncode voor de horeca.</p>
<p>Resultaat:</p> <p>De goederen zijn opgeslagen conform de richtlijnen voor de hygiëncode voor de horeca, de bedrijfsvoorschriften en het principe van 'first-in, first-out'</p>	
<p>Vakkennis en vaardigheden kerntaak 3</p> <p><u>Kennis van:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Warenkennis • Drankenkennis • Verpakkingsmateriaal • Formele overlegvormen <p><u>Vaardig in:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het gebruik van transportmateriaal • Het toepassen van de hygiëncode en HACCP-richtlijnen • Het toepassen van reflectietechnieken • Het toepassen van verschillende gesprekstechnieken • Het geven van feedback • Het ontvangen van feedback 	

Competenties die nodig zijn om kerntaak 3 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 HACCP toe. • Past relevante bedrijfsvoorschriften voor het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden en voorraadbeheer toe.

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 de geleverde dranken, producten en non food artikelen. • Voorkomt in alle gevallen onveilige situaties. • Gaat milieuvriendelijk te werk door afval gescheiden in te zamelen. • Gaat efficiënt en kostenbewust om met transportmiddelen en – materieel. • Is nauwkeurig bij het ontvangen en registreren van de geleverde dranken, producten en non food artikelen. • Gaat zorgvuldig om met informatie uit formele en informele gesprekken en/of overleggen.

Competentie Plannen	
Omschrijving competentie	Plant zijn eigen werkzaamheden effectief en efficiënt in.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Maakt bij onderhoud gebruik van een onderhoudsschema. • Is zich bewust van noodzaak en belang van goed en tijdig onderhoud. • Stelt prioriteiten in de uit te voeren werkzaamheden. • Stelt de benodigde middelen vast om het werk te kunnen doen.

Competentie Samenwerken	
Omschrijving competentie	Neemt actief deel aan formele en informele overleggen en gesprekken waarbij hij zich openstelt voor zijn collega's en/of leidinggevende.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Informeert collega's proactief. • Stelt zich sociaalvaardig en respectvol naar anderen op. • Stelt zich open voor ideeën, reacties en feedback van collega's.

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 in 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 hier open voor. • Erkend gemaakte fouten en trekt daar lering uit.

3.4 Kerntaak 4 Voert afrondende werkzaamheden na sluitingstijd uit

Kerntaak 4 Voert afrondende werkzaamheden na sluitingstijd uit	Werkprocessen bij kerntaak 4
4.1 Ruimt de gastenruimten na sluitingstijd op en maakt ze schoon	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Bartender vraagt aan de gasten om de bar en gastenruimten te verlaten. Hij haalt vuile glazen op, wast serviesgoed en glazen af en bergt deze op. Hij ruimt materiaal en meubilair op, ruimt grof vuil van de grond op en reinigt materiaal, meubilair en vloer. Zet spelapparatuur uit. Hij zet materiaal en meubilair terug op hun plaats. Hij schakelt de installaties achter de bar uit. Hij vult de voorraadlijst in. Hij dekt etenswaar af met folie en zet het in de koeling. Hij maakt barapparatuur en (bier)tapinstallatie schoon. Hij voert flessen af en leegt de afvalbakken.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De gastenruimte en de bar zijn opgeruimd en schoon conform bedrijfsvoorschriften.</p>	
4.3 Sluit kassa af	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Bartender voegt, bij de hotelbar, ondertekende rekeningen van gasten via het computernetwerk bij hun totale hotelrekening. Hij draait het dagrapport uit, controleert en verantwoordt gebruikte dranken en koude of warme snacks en ontvangen gelden en waardepapieren. Hij meldt, bij de hotelbar, de pin af en doet het cash geld samen met de pin en het dagrapport in een envelop en geeft deze af bij de receptie of stort het geld op voorgeschreven wijze af.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De kassa is op voorgeschreven wijze afgesloten.</p>	
4.4 Sluit de bar af	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Bartender schakelt de kassa en de geluidsinstallatie uit. Hij sluit de ramen en voert een eindcontrole uit. Hij tekent de sluitingslijst af en bergt deze op of geeft hem (bij een hotelbar) af bij de receptie. Hij schakelt de lichten uit en zet het alarm aan. De bartender handelt hierbij volgens de bedrijfsvoorschriften.</p>

Resultaat:

De bar is afgesloten conform de bedrijfsvoorschriften.

Vakkennis en vaardigheden kerntaak 4

Kennis van:

- Opbouw rekening

Vaardig in:

- Het toepassen van schoonmaak- en onderhoudstechnieken
- Het werken met verschillende materialen en apparatuur zoals biertapinstallaties en postmixinstallaties
- Het afvoeren van afval
- Het werken met de kassa toe
- Het werken met betaalautomaten

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 toe. • Past relevante bedrijfsvoorschriften voor het uitvoeren van afrondende werkzaamheden toe.
----------	---

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 voor het uitvoeren van het 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.