



Staat achter de
Nederlandse horeca

Eindtermen

SVH Gastheer/ -vrouw

Geldig vanaf 6 juli 2020

Diploma	SVH Gastheer/-vrouw
Kwalificatiedossier	Bediening, kwalificatie Gastheer/-vrouw
Crebonummer	25168
Niveau	mbo niveau 2, NLQF niveau 2
Examenonderdelen	SVH Gastheer/-vrouw Theorie SVH Gastheer/-vrouw Praktijk
Afgedekte kerntaken	B1-K1 Werkt in de bediening B1-K2 Bewaakt de voorraad
Versie	1
Vastgesteld door	SVH Examencommissie Keuken en Bediening
Vastgesteld op	06-07-2020

Eindtermen SVH Gastheer/ -vrouw

Als gastheer/-vrouw werk je in de bediening van een (internationaal) restaurant, café of andere horecazaak en ben je het eerste aanspreekpunt voor gasten. Je luistert naar hun wensen, neemt hun bestellingen op, maakt deze klaar en serveert ze uit. Ook reken je af en ruim je op. Het is een veelzijdige functie waarin je jouw werkzaamheden, producten en diensten afstemt op de wensen van de gast en het commerciële belang in het oog houdt. Een flexibele werkhouding is vereist door de onvoorspelbaarheid en de onverwachte werkdruk. Het doel van de functie is om er altijd een optimale beleving van te maken voor je gasten.

Het examen SVH Gastheer/-vrouw is gebaseerd op het beroepsgerichte deel van het kwalificatiedossier Bediening, kwalificatie Gastheer/-vrouw, crebo 25168, mbo-niveau 2. Deze zijn vertaald in de eindtermen SVH Gastheer/-vrouw. Het examen leidt tot het diploma SVH Gastheer/-vrouw. Dit diploma dekt minimaal de eisen van de beroepsspecifieke onderdelen van het mbo-kwalificatiedossier Bediening.

Eindterm 1	De kandidaat heeft kennis van diverse horecabedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen. (B1-K1)
1.1	▪ heeft kennis van horecabedrijfstypes en doelgroepen
1.2	▪ heeft kennis van bedrijfsformules: <ul style="list-style-type: none"> ○ logiesverstrekkend ○ voedselverstrekkend ○ drankverstrekkend
1.3	▪ heeft kennis van de marketingmix en de zes p's
1.4	▪ heeft kennis van verschillende functies binnen de horeca en hun onderlinge relatie
Eindterm 2	De kandidaat kan zijn kennis over eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring van dranken, wijnen en voedingsproducten toepassen. (B1-K1/K2)
2.1	▪ heeft kennis over eigenschappen van dranken, wijnen en voedingsproducten
2.2	▪ heeft kennis over het inschenken en transporteren van dranken en gerechten
2.3	▪ heeft kennis over het serveren van dranken en gerechten
Eindterm 3	De kandidaat kan relevante veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen voor voorraadbeheer toepassen. (B1-K2)
3.1	▪ kent de kritische controlepunten bij de ontvangst van goederen
3.2	▪ kent de kritische punten die gelden voor de opslag van producten
Eindterm 4	De kandidaat kan verschillende transportmiddelen voor het transporteren van producten en grondstoffen naar de daarvoor bestemde opslagplaats toepassen. (B1-K2)
4.1	▪ gebruikt het juiste transportmiddel voor het transporteren van producten en grondstoffen
4.2	▪ werkt ergonomisch verantwoord bij het transporteren van producten en grondstoffen
Eindterm 5	De kandidaat heeft kennis van eigenschappen en toepassingen van schoonmaakmiddelen en -materialen. (B1-K1)
5.1	▪ heeft kennis van eigenschappen van schoonmaakmiddelen en -materialen
5.2	▪ gebruikt de juiste schoonmaakmiddelen en -materialen

Eindterm 6	De kandidaat heeft kennis van de werkwijze rondom bedrijfshulpverlening. (B1-K1)
6.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ heeft kennis van het doel en de uitgangspunten van bedrijfshulpverlening
6.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ heeft kennis van wanneer bedrijfshulpverlening in te schakelen en eerste hulp te verlenen
Eindterm 7	De kandidaat heeft kennis van het sociaal hygiënisch beleid en bijbehorende procedures. (B1-K1)
7.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ kan strategieën toepassen om normafwijkend gedrag en risicogedrag van gasten te voorkomen: <ul style="list-style-type: none"> ○ gespreksmodellen en -technieken ○ handhavingsbeleid
7.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ kan de werking en effecten van verslavingen beschrijven: <ul style="list-style-type: none"> ○ alcohol en alcoholmisbruik ○ drugs en drugsmisbruik ○ gokken en gokverslaving ○ tabak
Eindterm 8	De kandidaat kan zijn kennis over werking van betaalmiddelen en betaalwijzen toepassen. (B1-K1)
8.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ kan werken met de kassa
8.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ rekent bestellingen op de juiste manier af met de gasten
Eindterm 9	De kandidaat voert voorbereidende werkzaamheden uit. (B1-K1-W1)
9.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ voert mastiek- en mise-en-place werkzaamheden uit: <ul style="list-style-type: none"> ○ invullen mise-en-placelijst ○ controleren en aanvullen van de werkvoorraad uit het magazijn ○ klaarleggen en bewerken van materialen en producten ○ klaarzetten van de gastenruimte ○ opstarten van de kassa <p>Mastiek maken:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ aanvullen van materialen ○ Bedrijfshygiëne ○ schoonmaken van materialen ○ schoonmaken van werkruimten ○ signaleren en communiceren van defecten <p>Mise-en-place maken:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ opdektechnieken ○ plaatsen van tafels en stoelen ○ poleertechnieken ○ serviestafel/commode ○ voorraden en materialen ○ zaalopstellen
9.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ stemt de werkzaamheden af met collega's en/of leidinggevende

Eindterm 10		De kandidaat neemt reserveringen aan. (B1-K1-W2)
10.1	▪	informeert naar (speciale) wensen
10.2	▪	verwerkt de reservering in het systeem
10.3	▪	brengt de keuken op de hoogte van de aangenomen reservering en eventuele bijzonderheden
Eindterm 11		De kandidaat ontvangt gasten. (B1-K1-W3)
11.1	▪	staat gasten vriendelijk te woord
11.2	▪	placeert gasten volgens de tafelindeling en/of in overleg met collega's
11.3	▪	vraagt of de gasten een aperitief wensen
11.4	▪	biedt gasten de menukaart en/of drankenkaart aan
Eindterm 12		De kandidaat adviseert gasten en neemt de bestelling op. (B1-K1-W4)
12.1	▪	geeft informatie en/of advies aan de gast over: <ul style="list-style-type: none"> ○ diverse dranken en gerechten ○ opbouw van gerechten ○ bereiding en bereidingstechnieken ○ smaak en smaakbeleving
12.2	▪	wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten
12.3	▪	bespreekt mogelijkheden van (speciale) wensen met de leidinggevende en/of het keukenpersoneel
12.4	▪	neemt de bestelling(en) van de gast op
Eindterm 13		De kandidaat maakt dranken serveerbaar. (B1-K1-W5 + B1-K2-W1/2)
13.1	▪	selecteert benodigde servies, dranken of ingrediënten
13.2	▪	controleert de voorraad op kwaliteit, houdbaarheid en aantal
13.3	▪	schonkt en mixt dranken: <ul style="list-style-type: none"> ○ bier ○ cacao ○ mocktails/long- en shortdrinks ○ frisdranken/sportdranken ○ gedistilleerd ○ gezondheidsdranken ○ koffie ○ melk en melkproducten ○ thee ○ vruchtendranken ○ water (bron en mineraal) ○ wijn
13.4	▪	werkt, zo nodig, samen met collega's of leidinggevende en stemt de werkzaamheden af

Eindterm 14		De kandidaat serveert de bestelling en ruimt af. (B1-K1-W6)
14.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ verricht serveerhandelingen aan tafel: <ul style="list-style-type: none"> ○ draagmethoden ○ draagmethode aanpassen aan modegevoelige serviezen en glazen ○ gasten niet storen ○ serveren van gerechten 	
14.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ geeft een toelichting over de geserveerde dranken en gerechten 	
14.3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ vraagt of alles naar wens is 	
14.4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ruimt de tafel af en maakt deze schoon 	
14.5	<ul style="list-style-type: none"> ▪ werkt, zo nodig, samen met collega's of leidinggevende en stemt de werkzaamheden af 	
Eindterm 15		De kandidaat creëert en onderhoudt de sfeer. (B1-K1-W7)
15.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ creëert naar aanleiding van de bedrijfsformule een passende sfeer 	
15.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ reageert en/of anticipeert op signalen van de gast 	
15.3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ veraangenaamt het verblijf van gasten 	
	Gastvrijheid:	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ best practices ○ collegiaal ○ de gast zich welkom laten voelen ○ de rol van de (moderne) gastheer/-vrouw ○ de wensen en verwachtingen van gasten ○ etiquette ○ goed uitdrukkingsvermogen ○ hartelijk en hoffelijk ○ het peilen van de stemming ○ het scheppen van verwachtingen ○ kledingvoorschriften ○ sociaal vaardig ○ voorkomen van (voor)oordelen 	
Eindterm 16		De kandidaat rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid. (B1-K1-W8)
16.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ maakt de rekening op, controleert deze en handelt deze af 	
16.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ neemt afscheid van de gasten 	
16.3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ onderneemt direct actie of schakelt de verantwoordelijke in bij signalen en opmerkingen van ontevredenheid 	
Eindterm 17		De kandidaat voert afrondende werkzaamheden uit. (B1-K1-W9 + B1-K2-W3)
17.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ruimt de werkruimtes op en maakt deze schoon 	
17.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ reinigt en desinfecteert apparatuur, gereedschap en materiaal en ruimt deze op 	
17.3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ verzamelt afval en voert dit af 	
17.4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ vult controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in 	
17.5	<ul style="list-style-type: none"> ▪ stemt de werkzaamheden af met collega's en/of leidinggevende 	
Eindterm 18		De kandidaat werkt met de kassa. (B1-K1-W10)
18.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ voert tijdens zijn dienst bestellingen in 	
18.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ telt, controleert en verantwoordt de eigen ontvangsten en draagt deze over 	