beroepsonderwijs bedrijfsleven

Profiel van kwalificatiedossier:

Bediening
Crebonr. 23081

» Leidinggevende bediening (Crebonr. 25170)

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Horeca en bakkerij (Crebonr. 79120)

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Gevalideerd door: Sectorkamer Voedsel, groen en gastvrijheid
Op: 14-01-2016

Inhoudsopgave

Leeswijzer 4

Overzicht van het kwalificatiedossier 5

Basisdeel 7

1. Beroepsspecifieke onderdelen 7

B1-K1: Werkt in de bediening 7

B1-K1-W1: Voert voorbereidende werkzaamheden uit 8

B1-K1-W2: Neemt reserveringen aan 9

B1-K1-W3: Ontvangt gasten 9

B1-K1-W4: Adviseert gasten en neemt de bestelling op 10

B1-K1-W5: Maakt dranken serveergereed 10

B1-K1-W6: Serveert de bestelling en ruimt af 11

B1-K1-W7: Creëert en onderhoudt de sfeer 12

B1-K1-W8: Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid 12

B1-K1-W9: Voert afrondende werkzaamheden uit 13

B1-K1-W10: Werkt met de kassa 13

B1-K2: Bewaakt de voorraad 15

B1-K2-W1: Controleert de voorraad 15

B1-K2-W2: Ontvangt en controleert de bestelling 16

B1-K2-W3: Pakt de bestelling uit en slaat deze op 16

2. Generieke onderdelen 17

Profieldeel 18

P4: Leidinggevende bediening 18

P4-K1: Bestelt en beheert de voorraad 18

P4-K1-W1: Vraagt offertes op en selecteert leveranciers 18

P4-K1-W2: Bestelt de voorraad 19

P4-K1-W3: Reclameert foute levering bij de leverancier 19

P4-K1-W4: Beheert de opslag van de voorraad 19

P4-K2: Doet voorstellen voor de samenstelling van de menu- en drankenkaart 21

P4-K2-W1: Verzamelt informatie 21

P4-K2-W2: Stelt de menukaart op 21

P4-K2-W3: Selecteert dranken 22

P4-K2-W4: Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het gastvrijheidsconcept en bewaakt deze 22

P4-K2-W5: Signaleert en beoordeelt trends en ontwikkelingen 22

P4-K3: Geeft leiding en voert beheerstaken uit 24

P4-K3-W1: Bewaakt het sociaal hygiënisch beleid 24

P4-K3-W2: Maakt een operationeel plan 25

P4-K3-W3: Plant en verdeelt de werkzaamheden 26

P4-K3-W4: Begroot financiën 26

P4-K3-W5: Bewaakt financiën 26

P4-K3-W6: Stuurt medewerkers aan 27

P4-K3-W7: Voert intern formele gesprekken 28

Leeswijzer

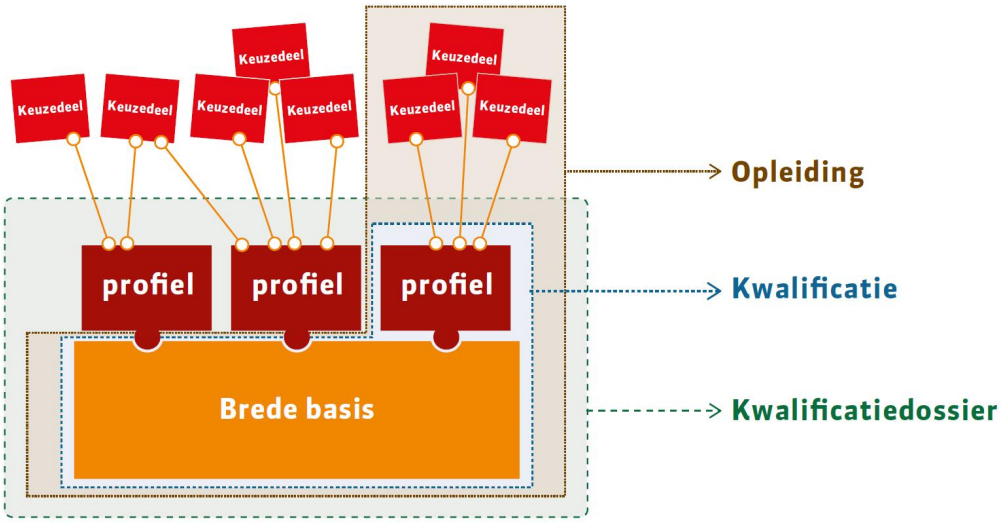
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier
Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op www.s-bb.nl/keuzedelen. Op deze website staat ook een overzicht met alle keuzedelen gekoppeld aan kwalificaties.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom ‘vakkennis en vaardigheden’. Daarnaast kan in de kolom ‘gedrag’ een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Leidinggevende bediening	4	Nee	middenkaderopleiding

B1-K1	Werkt in de bediening	B1-K1-W1	Voert voorbereidende werkzaamheden uit
		B1-K1-W2	Neemt reserveringen aan
		B1-K1-W3	Ontvangt gasten
		B1-K1-W4	Adviseert gasten en neemt de bestelling op
		B1-K1-W5	Maakt dranken serveergereed
		B1-K1-W6	Serveert de bestelling en ruimt af
		B1-K1-W7	Creëert en onderhoudt de sfeer
		B1-K1-W8	Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid
		B1-K1-W9	Voert afrondende werkzaamheden uit
		B1-K1-W10	Werkt met de kassa

B1-K2	Bewaakt de voorraad	B1-K2-W1	Controleert de voorraad
		B1-K2-W2	Ontvangt en controleert de bestelling
		B1-K2-W3	Pakt de bestelling uit en slaat deze op

Profieldeel
De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1	Gastheer/-vrouw
	Geen extra kerntaken en werkprocessen

P2	Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw		
P2-K1	Bestelt en beheert de voorraad	P2-K1-W1	Bestelt de voorraad
		P2-K1-W2	Reclameert foute levering bij de leverancier
		P2-K1-W3	Beheert de opslag van de voorraad
P2-K2	Doet voorstellen voor de samenstelling van de menu- en drankenkaart	P2-K2-W1	Verzamelt informatie
		P2-K2-W2	Doet voorstellen voor de menukaart
P2-K3	Geeft leiding en voert beheerstaken uit	P2-K3-W1	Bewaakt het sociaal-hygiënisch beleid
		P2-K3-W2	Instrueert en begeleidt lerende medewerkers
		P2-K3-W3	Voert informele en ondersteunt bij formele gesprekken met lerende medewerkers

P3	Gastronoom/sommelier		
P3-K1	Bestelt en beheert de voorraad	P3-K1-W1	Vraagt offertes op en selecteert leveranciers
		P3-K1-W2	Bestelt de voorraad
		P3-K1-W3	Reclameert foute levering bij de leverancier
		P3-K1-W4	Beheert de opslag van de voorraad
P3-K2	Doet voorstellen voor de samenstelling van de menu- en drankenkaart	P3-K2-W1	Verzamelt informatie
		P3-K2-W2	Doet voorstellen voor de menukaart
		P3-K2-W3	Selecteert dranken
		P3-K2-W4	Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het gastvrijheidsconcept en bewaakt deze
		P3-K2-W5	Signaleert en beoordeelt trends en ontwikkelingen
P3-K3	Geeft leiding en voert beheerstaken uit	P3-K3-W1	Bewaakt het sociaal-hygiënisch beleid
		P3-K3-W2	Plant en verdeelt de werkzaamheden
		P3-K3-W3	Stuurt medewerkers aan
		P3-K3-W4	Voert intern formele gesprekken

P4	Leidinggevende bediening		
P4-K1	Bestelt en beheert de voorraad	P4-K1-W1	Vraagt offertes op en selecteert leveranciers
		P4-K1-W2	Bestelt de voorraad
		P4-K1-W3	Reclameert foute levering bij de leverancier
		P4-K1-W4	Beheert de opslag van de voorraad
P4-K2	Doet voorstellen voor de samenstelling van de menu- en drankenkaart	P4-K2-W1	Verzamelt informatie
		P4-K2-W2	Stelt de menukaart op
		P4-K2-W3	Selecteert dranken
		P4-K2-W4	Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het gastvrijheidsconcept en bewaakt deze
		P4-K2-W5	Signaleert en beoordeelt trends en ontwikkelingen
P4-K3	Geeft leiding en voert beheerstaken uit	P4-K3-W1	Bewaakt het sociaal hygiënisch beleid
		P4-K3-W2	Maakt een operationeel plan
		P4-K3-W3	Plant en verdeelt de werkzaamheden
		P4-K3-W4	Begroot financiën
		P4-K3-W5	Bewaakt financiën
		P4-K3-W6	Stuurt medewerkers aan
		P4-K3-W7	Voert intern formele gesprekken

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
Context
Als medewerker in de bediening werk je na je opleiding voornamelijk in horecabedrijven, zoals hotels, (weg)restaurants, eetcafés, cateringbedrijven en vergader-/congrescentra. In deze bedrijven staat de dienstverlening centraal. Hiermee wordt bedoeld dat werkzaamheden, producten en diensten primair afgestemd worden op de wensen en verwachtingen van de gast, voor zover deze binnen de formule van het bedrijf past. Daarnaast wordt de bedrijfsvoering van gastvrijheidsbedrijven gekenmerkt door het voorkomen van een veelheid van onvoorspelbaarheden en een grote variatie aan opdrachten en specifieke wensen en behoeften van gasten. De medewerker in de bediening werkt in een context met internationale gasten.
Typerende beroepshouding
De medewerker in de bediening verkoopt gastvrijheid in de gastvrijheidssector. Hij is gericht op het verlenen van service en dienstbetoon passend binnen de formule van het bedrijf. Het omgaan met gasten en het aansluiten bij de wensen, behoeften en beleving van de gast staat hierbij centraal. Er moet rekening gehouden worden met een grote variatie van bestelmogelijkheden, maar ook met de onvoorspelbaarheid van behoeften en wensen van de gast. Het kenmerkende van het beroep is de mate van dienstverlening. De medewerker bediening heeft echter ook een commerciële instelling en is zich bewust van de relatie tussen kosten en baten. Hij creëert en bewaakt de sfeer vanuit het gastvrijheidsconcept en sociaal-hygiënisch beleid en op basis hiervan benadert hij de gast. De medewerker in de bediening heeft aantoonbare bereidheid om zich extra in te zetten en extra krachtinspanning te tonen bij werkdruk als gevolg van pieken in het werkaanbod.
Resultaat van de beroepengroep
Gasten hebben tevreden het horecabedrijf verlaten.

B1-K1: Werkt in de bediening
Complexiteit
De medewerker in de bediening werkt over het algemeen volgens de standaardwerkwijze en bedrijfsformule, maar moet hierbij wel rekening houden met de wensen en verwachtingen van gasten. Deze wensen en verwachtingen zijn echter onvoorspelbaar en divers. Daarnaast is er een grote variatie aan bestelmogelijkheden. Ook de interactie tussen de medewerker in de bediening en de medewerker in de keuken, de gast en/of tussen gasten onderling is divers, onvoorspelbaar en specifiek. Bovendien stelt het voeren van verkoopgesprekken eisen aan de medewerker in de bediening. Daar komt bij dat de medewerker in de bediening tijdens de uitvoering van deze taak met (onverwachte) momenten van topdrukte te maken kan krijgen. De medewerker in de bediening beschikt over algemene basiskennis en basisvaardigheden voor het werken in de bediening. Ook maakt de communicatie met internationale gasten zijn werk complex.
Voor Leidinggevende bediening geldt aanvullend: De Leidinggevende bediening past zowel routinematige als meer specifieke procedures toe. Hij moet inspelen op afwijkingen in gangbare procedures en daarvoor een passende oplossing vinden. Dit maakt zijn werk complex. De Leidinggevende bediening moet in spelen op steeds wisselende praktijksituaties binnen het team, met wisselende gastenwensen en gastentypen, wat zijn werk complex maakt. De Leidinggevende bediening moet onder tijdsdruk voortdurend prioriteiten stellen voor de inzet van het team en zichzelf. Dit als gevolg van de vrijwel continue aanwezigheid van gasten, de daarbij behorende gesprekken en de administratieve en financiële afhandeling van transacties. De Leidinggevende bediening heeft een belangrijke taak in het veilig stellen van de gastvrijheid en dient ongewenst of normafwijkend gedrag te signaleren. De Leidinggevende bediening beschikt over kennis en vaardigheden voor het serveren van dranken, wijnen en gerechten. De Leidinggevende bediening heeft een belangrijke taak in het veilig stellen van de gastvrijheid en dient ongewenst of normafwijkend gedrag te signaleren.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid
De medewerker in de bediening vervult een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen werk. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende, die de eindverantwoordelijkheid draagt voor de processen en de

B1-K1: Werkt in de bediening

resultaten van het horecabedrijf. Daarnaast heeft de medewerker in de bediening de verantwoordelijkheid om normafwijkend gedrag te signaleren op basis van het gastvrijheidsconcept, sociaal-hygiënisch beleid en de huisregels.

Voor Leidinggevende bediening geldt aanvullend:
De Leidinggevende bediening is, als eindverantwoordelijke voor de werkzaamheden binnen de afdeling, vestiging, het team of het onderdeel van het bedrijf, zelf verantwoordelijk voor verrichte werkzaamheden, resultaten ervan en de kwaliteit van beide. Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden vervult de leidinggevende een voorbeeldfunctie naar medewerkers toe. Hij legt verantwoording af bij de manager of de directeur/eigenaar.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft kennis van de werkwijze rondom bedrijfshulpverlening
- heeft kennis van diverse horecabedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen
- heeft kennis van eigenschappen en toepassingen van schoonmaakmiddelen en –materialen
- heeft kennis van het sociaal hygiënisch beleid en bijbehorende procedures
- kan de werking en effecten van verslavingen beschrijven
- kan debarasseertechnieken toepassen
- kan draag- en serveermethoden toepassen
- kan gesprekstechnieken in adviesgesprekken toepassen
- kan het gastvrijheidsconcept toepassen
- kan inlevingsvermogen toepassen
- kan kassasystemen, betaalautomaten en de daarbij behorende ICT hulpmiddelen bedienen
- kan opdektechnieken toepassen
- kan poleertechnieken toepassen
- kan regels voor etiquette toepassen
- kan relevante wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften voor het werken in de bediening en met voedingsmiddelen toepassen
- kan sociale vaardigheden toepassen
- kan strategieën om normafwijkend gedrag te voorkomen toepassen
- kan verkooptechnieken in adviesgesprekken toepassen
- kan zijn kennis over dieetleer en menuopbouw in zijn adviezen aan gasten toepassen
- kan zijn kennis over eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring van dranken, wijnen en voedingsproducten toepassen
- kan zijn kennis over werking van betaalmiddelen en betaalwijzen toepassen

Voor Leidinggevende bediening geldt aanvullend:
- heeft kennis van de werkwijze rondom bedrijfshulpverlening
- heeft kennis van diverse horecabedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen
- heeft kennis van eigenschappen en toepassingen van schoonmaakmiddelen en –materialen
- heeft kennis van het sociaal hygiënisch beleid en bijbehorende procedures
- kan gasten over het menu-aanbod informeren in het Engels
- kan in contact met gasten eenvoudige gesprekken voeren in een 2e moderne vreemde taal
- kan in contact met gasten eenvoudige gesprekken voeren in het Engels
- kan korte, vooraf geoefende informatie over het menu-aanbod aan gasten presenteren in een 2e moderne vreemde taal
- kan zijn kennis over eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring van dranken, wijnen en voedingsproducten toepassen
- kan zijn kennis over werking van betaalmiddelen en betaalwijzen toepassen

B1-K1-W1: Voert voorbereidende werkzaamheden uit

Omschrijving

De medewerker in de bediening voert voorbereidende werkzaamheden uit. Hij stemt deze werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij voert mastiek- en mise-en-place werkzaamheden uit, zoals het controleren en aanvullen van de werkvoorraad uit het magazijn, het klaarleggen en bewerken van materialen en producten, het klaarzetten van de gastenruimte en het opstarten van de kassa.

Voor Leidinggevende bediening geldt aanvullend:
N.v.t.

B1-K1-W1: Voert voorbereidende werkzaamheden uit
Resultaat
Mastiek en mise-en-place werkzaamheden zijn uitgevoerd.
Voor Leidinggevende bediening geldt aanvullend: N.v.t.
Gedrag
Stemt tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig. Maakt vlot en accuraat mastiek en mise-en-place en hanteert daarbij de van toepassing zijnde vakkennis en technieken. Kiest bij het maken van mise-en-place werkzaamheden de benodigde middelen voor het behandelen van diverse producten, kent de werking ervan, onderhoudt middelen en gaat er efficiënt en bewust mee om. Neemt bij het uitvoeren van mastiek en mise-en-place werkzaamheden de voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen in acht. De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen
Voor Leidinggevende bediening geldt aanvullend: Stemt de verschillende werkzaamheden goed op elkaar af en bewaakt de voortgang van het proces. De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren

B1-K1-W2: Neemt reserveringen aan
Omschrijving
De medewerker in de bediening neemt reserveringen aan. Hij informeert naar (speciale) wensen en verwerkt reserveringen in het systeem. Hij brengt de keuken op de hoogte van aangenomen reserveringen en eventuele bijzonderheden.
Resultaat
Reserveringen zijn verwerkt en de keuken is geïnformeerd over reserveringen en eventuele bijzonderheden.
Gedrag
Stemt met de keuken reserveringen en eventuele bijzonderheden en/of (speciale) wensen af. Houdt bij het aannemen van de reservering rekening met de mogelijkheden van het bedrijf, tafelbezetting, tijd, personeelsplanning en het aantal zitplaatsen. Houdt zich aan voorgeschreven procedures en de bedrijfsformule bij het verwerken van de reservering. De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W3: Ontvangt gasten
Omschrijving
De medewerker in de bediening ontvangt gasten en staat ze vriendelijk te woord. Hij placeert gasten volgens de tafelindeling en/of in overleg met zijn collega's. Hij vraagt aan de gasten of ze een aperitief wensen en biedt de gast de menukaart en/of drankenkaart aan.
Resultaat
Gasten zijn vriendelijk ontvangen en geplaceerd.

B1-K1-W3: Ontvangt gasten

Gedrag

Overlegt met collega's waar de gasten geplaceerd kunnen worden en/of informeert collega's tijdig over gasten die geplaceerd zijn.

Geeft de gast in het contact de nodige aandacht, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt.

Werkt volgens de bedrijfsrichtlijnen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W4: Adviseert gasten en neemt de bestelling op

Omschrijving

De medewerker in de bediening geeft informatie en/of advies aan de gast over diverse dranken en gerechten, gerechtenopbouw en de bereiding ervan. Hij wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten. Hij bespreekt mogelijkheden van (speciale) wensen van gasten met de leidinggevende en/of het keukenpersoneel. Hij neemt de bestelling(en) van de gast op.

Voor Leidinggevende bediening geldt aanvullend:
De Leidinggevende bediening geeft een onderbouwd advies over wijn- en spijscombinaties aan de gast. Hij doet een commercieel aantrekkelijk voorstel.

Resultaat

Gasten zijn passend geadviseerd over de diverse dranken, wijnen en gerechten. Bestellingen zijn opgenomen.

Voor Leidinggevende bediening geldt aanvullend:
De Leidinggevende bediening heeft op basis van de wensen en behoeften van gasten een commercieel aantrekkelijk aanbod gedaan.

Gedrag

Inventariseert wensen van de gast in relatie tot mogelijkheden en sluit in het advies voor de keuze van dranken, wijnen en/of gerechten aan op wensen van de gast.

Raadpleegt bij bijzondere wensen van gasten en/of opdrachtgevers tijdig de leidinggevende en/of het keukenpersoneel en overlegt over de mogelijkheden.

Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting of een advies over dranken, producten en gerechten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt.

Noteert bestellingen en eventuele wensen van de gast nauwkeurig en volledig op basis van voorgeschreven procedures.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

Voor Leidinggevende bediening geldt aanvullend:
De Leidinggevende bediening wijst gasten, naar aanleiding van hun wensen en behoeften op de specialiteiten van de dag en de mogelijkheid om extra gerechten en/of dranken te bestellen.

De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen

B1-K1-W5: Maakt dranken serveergereed

Omschrijving

De medewerker in de bediening maakt dranken serveergereed. Hij selecteert hiervoor de benodigde servies, dranken of ingrediënten. Hij schenkt, mixt en/of tapt dranken. Hij werkt, indien nodig, samen met collega's of leidinggevende en stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's af.

B1-K1-W5: Maakt dranken serveergereed

Resultaat

Dranken zijn serveergereed.

Gedrag

Overlegt tijdig en regelmatig met collega's over uit te voeren werkzaamheden om dranken serveergereed te kunnen maken.

Kiest benodigde materialen en middelen bij het gereedmaken van diverse dranken, gebruikt middelen op effectieve wijze en gaat (kosten)bewust om met materialen en middelen.

Werkt ordelijk en systematisch bij het gereedmaken van dranken.

Werkt bij het bereiden van dranken conform bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W6: Serveert de bestelling en ruimt af

Omschrijving

De medewerker in de bediening serveert de bestelling aan de gast. Hij werkt hierbij, indien nodig, samen met collega's en/of leidinggevende en stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's en/of leidinggevende af. Hij verricht serveerhandelingen aan tafel. Hij geeft een toelichting over de geserveerde dranken en gerechten. Na het gebruik van de bestelling ruimt hij de tafel op en maakt deze schoon.

Voor Leidinggevende bediening geldt aanvullend:
De Leidinggevende bediening verricht, indien nodig, bereidingen aan tafel.

Resultaat

De bestelling is (uit)geserveerd aan tafel. Na gebruik van de bestelling is de tafel afgeruimd en schoongemaakt.

Voor Leidinggevende bediening geldt aanvullend:
N.v.t.

Gedrag

Stemt tijdig en regelmatig af met collega's en helpt hen zo nodig.

Stemt zijn communicatiestijl af op de gast bij het geven van een toelichting over geserveerde dranken en gerechten.

Werkt ordelijk, systematisch en in het tempo dat nodig is, hanteert draag- en serveermethoden accuraat waarbij hij een goede oog-handcoördinatie toont.

Serveert de bestelling, ruimt de tafel af en maakt deze schoon volgens relevante regelgeving en conform de bedrijfsformule.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

Voor Leidinggevende bediening geldt aanvullend:
De Leidinggevende bediening gebruikt de benodigde materialen en middelen voor het transporteren, het verrichten van serveerhandelingen en, indien nodig, bereidingen aan tafel. Hij doet dit op effectieve wijze en gaat bewust om met materialen en middelen.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten

B1-K1-W7: Creëert en onderhoudt de sfeer

Omschrijving

De medewerker in de bediening creëert naar aanleiding van de bedrijfsformule van het bedrijf een passende sfeer in het bedrijf. Hij reageert en/of anticipeert op signalen van de gast. Hij veraangenaamt het verblijf van gasten. De medewerker in de bediening onderhoudt de sfeer door normafwijkend gedrag van gasten te signaleren en met collega's of de leidinggevende te bespreken. Hij houdt het alcoholgebruik van gasten in de gaten. Ook houdt hij in de gaten of er drugs gebruikt worden. Hij let daarbij op het gedrag van gasten.

Resultaat

Er heerst een aangename en passende sfeer in het bedrijf die is afgestemd op de bedrijfsformule.

Gedrag

Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten.

Optimaliseert de sfeer in het contact met gasten, straalt enthousiasme uit en weet dit op de gast over te brengen.

Richt zich op specifieke wensen en behoeften van gasten en neemt wensen van gasten tot uitgangspunt van het eigen handelen. Checkt regelmatig of gasten tevreden zijn, geeft prioriteit aan signalen, zorgen en problemen van gasten en neemt deze serieus.

Handelt bij normafwijkend gedrag van gasten conform de bedrijfsformule, het gastvrijheidsconcept, huisregels en het sociaal-hygiënisch beleid.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W8: Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid

Omschrijving

De medewerker in de bediening rekent de bestelling af met gasten. Hij maakt de rekening op, controleert deze en handelt deze af. Hij verwerkt betalingen met verschillende betalingswijzen in de kassa. Hij neemt afscheid van gasten. Hij controleert bij het afscheid de tevredenheid van gasten. Hij let daarbij op de non verbale signalen. Zodra hij signalen en opmerkingen van ontevredenheid opvangt onderneemt hij direct actie of schakelt de verantwoordelijke in.

Resultaat

Bestellingen zijn afgerekend en de gasten nemen tevreden afscheid.

Gedrag

Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten.

Maakt effectief gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten en gebruikt deze bij het maken van de rekening en het afrekenen van bestellingen.

Stelt conform bedrijfsrichtlijnen de rekening op en neemt bij het afrekenen van bestellingen de veiligheidseisen en bedrijfsvoorschriften in acht.

Treedt bij het afhandelen van klachten op conform de bevoegdheden die hij hierin heeft.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W9: Voert afrondende werkzaamheden uit
Omschrijving
De medewerker in de bediening ruimt de werkruimtes op en maakt deze schoon. Hij stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij reinigt en desinfecteert apparatuur, gereedschap en materiaal en ruimt deze op. Hij verzamelt afval en voert dit af. Hij vult controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in.
Resultaat
De werkruimte, apparatuur, gereedschap en materialen zijn opgeruimd en schoongemaakt.
Gedrag
Stemt zijn werkzaamheden tijdig en regelmatig af met collega's en/of leidinggevende. Maakt een keuze uit beschikbare materialen en middelen en gebruikt deze op effectieve wijze voor het schoonmaken en desinfecteren van werkruimtes, apparatuur en gereedschappen, gaat hier zorgvuldig en netjes mee om door materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen in een droge en schone omgeving. Handelt bij het schoonmaken en opruimen volgens relevante bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen en vult volgens relevante wettelijke richtlijnen de controlelijsten in. De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W10: Werkt met de kassa
Omschrijving
De Medewerker bediening gebruikt de kassa tijdens zijn dienst door bestellingen in te voeren. Hij sluit bij het einde van de dienst of werkdag de (computer)kassa af. Hij telt, controleert en verantwoordt de eigen ontvangsten en draagt deze over.
Voor Leidinggevende bediening geldt aanvullend: De Leidinggevende bediening telt, controleert en verantwoordt de ontvangsten. Hij maakt de afrekenstaat op en verklaart eventuele kasverschillen. Hij registreert gewerkte uren van medewerkers in de dienst, noteert representatieconsumpties en registreert de omzet van alle medewerkers in die dienst. Hij bergt het geld op en/of stort het af op voorgeschreven wijze. Hij draagt de kas over.
Resultaat
De kassa is gebruikt en afgesloten. Eigen ontvangsten zijn verantwoord en overgedragen aan de verantwoordelijke.
Voor Leidinggevende bediening geldt aanvullend: De Leidinggevende bediening heeft de afrekenstaat opgemaakt. De omzet is berekend. Kasverschillen zijn verantwoord. Ontvangsten zijn verantwoord en opgeborgen, afgestort of overgedragen volgens voorgeschreven procedures. De kas is overgedragen.
Gedrag
Neemt bij het controleren en verantwoorden van eigen ontvangsten interne procedures en veiligheidsvoorschriften in acht. De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen
Voor Leidinggevende bediening geldt aanvullend: De Leidinggevende bediening analyseert eventuele kasverschillen, gaat na waardoor deze veroorzaakt worden en trekt op basis van beschikbare informatie conclusies. De Leidinggevende bediening maakt op nauwkeurige wijze een afrekenstaat, met daarin representatieconsumpties, gewerkte uren van het personeel en hun omzet verwerkt. De Leidinggevende bediening neemt bij het afsluiten van de kassa interne procedures voor het opmaken van de kassa en veiligheidsvoorschriften in acht.

B1-K1-W10: Werkt met de kassa

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2: Bewaakt de voorraad

Complexiteit

De medewerker in de bediening werkt volgens standaardwerkwijze bij het bewaken van de voorraad. Hij beschikt over algemene basiskennis en basisvaardigheden voor het controleren, ontvangen en opslaan van de voorraad.

Voor Leidinggevende bediening geldt aanvullend:
De Leidinggevende bediening beschikt over kennis en vaardigheden voor het controleren, ontvangen en opslaan van de voorraad. Hij kan deze kennis reproduceren en toepassen. Hij past zowel routinematige als meer specifieke procedures toe. Hij moet inspelen op afwijkingen in gangbare procedures en daarvoor een passende oplossing vinden. Dit maakt zijn werk complex.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De medewerker in de bediening is verantwoordelijk voor zijn eigen werk. Hij legt verantwoording af aan de leidinggevende, die de eindverantwoordelijkheid draagt voor de processen en de resultaten van het horecabedrijf.

Voor Leidinggevende bediening geldt aanvullend:
De Leidinggevende bediening is eindverantwoordelijk voor werkzaamheden binnen de afdeling, vestiging, team of het onderdeel van het bedrijf. Hij is zelf verantwoordelijk voor verrichte werkzaamheden, resultaten ervan en de kwaliteit van beide. Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden vervult de leidinggevende een voorbeeldfunctie naar medewerkers toe. Hij legt verantwoording af aan de manager of ondernemer.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- kan relevante veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen voor voorraadbeheer toepassen
- kan verschillende transportmiddelen voor het transporteren van producten en grondstoffen naar de daarvoor bestemde opslagplaats toepassen
- kan zijn basiskennis over eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring van dranken en producten toepassen
- kan zijn kennis over eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring van dranken, wijnen en grondstoffen toepassen

Voor Leidinggevende bediening geldt aanvullend:
- kan zijn kennis over eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring van dranken, wijnen en grondstoffen toepassen

B1-K2-W1: Controleert de voorraad

Omschrijving

De medewerker in de bediening controleert de voorraad. Dit doet hij door regelmatig opgeslagen dranken, producten en non-food artikelen op kwaliteit, houdbaarheid en aantallen te controleren. Hij signaleert tekorten en behoeften aan prodcuten en geeft dit door aan de leidinggevende.

Resultaat

Opgeslagen dranken, producten en non-food artikelen zijn gecontroleerd. Eventuele tekorten en behoeften aan dranken, producten en non-food artikelen zijn vastgesteld en doorgegeven aan de leidinggevende.

Gedrag

Controleert de voorraad snel en nauwkeurig op kwaliteit, houdbaarheid en aantal.

Geeft tekorten en behoeften aan producten, volgens relevante bedrijfsvoorschriften, door aan de leidinggevende.

Is alert op producten die op korte termijn verbruikt moeten worden.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

B1-K2-W2: Ontvangt en controleert de bestelling
Omschrijving
De medewerker in de bediening neemt geleverde producten in ontvangst en controleert deze. Hij rapporteert, afhankelijk van de formule van het bedrijf, eventuele afwijkingen aan geleverde producten en geeft deze door aan de leidinggevende.
Voor Leidinggevende bediening geldt aanvullend: Hij controleert bij de aflevering van een bestelling, van een nieuwe leverancier of prijsafspraken zijn nagekomen.
Resultaat
De bestelling is gecontroleerd en afwijkingen zijn gerapporteerd en doorgegeven aan de leidinggevende.
Voor Leidinggevende bediening geldt aanvullend: N.v.t.
Gedrag
Controleert de bestelling bij ontvangst volgens relevante wettelijke richtlijnen, handelt conform de hygiënecode en bij afwijkingen in de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften. De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen
Voor Leidinggevende bediening geldt aanvullend: De Leidinggevende bediening controleert temperatuur, verpakking, kwaliteit en houdbaarheidsdatum van geleverde dranken, producten en non-food artikelen en controleert aan de hand van de bestellijst aantallen en/of het gewicht. Hij constateert wanneer er afwijkingen in de bestelling en prijsafspraken zijn. De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2-W3: Pakt de bestelling uit en slaat deze op
Omschrijving
De medewerker in de bediening transporteert producten en pakt geleverde producten uit of om. Hij slaat geleverde producten volgens het Fifo-systeem en relevante wet- en regelgeving op in de daarvoor bestemde ruimte. Hij archiveert bestel- en leveringsbonnen.
Resultaat
Producten zijn getransporteerd en opgeslagen volgens geldende (bedrijfs)voorschriften.
Gedrag
Maakt een keuze uit beschikbare materialen en middelen voor het opslaan van dranken, producten en non-food artikelen, gebruikt deze op effectieve wijze en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om. Werkt bij het transporteren en opslaan van dranken, producten en non-food artikelen conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel Nederlandse taal deel uit. De referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op www.s-bb.nl/generieke-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:
a. voor entreekwalificaties en voor kwalificaties op niveau 2 en 3: 2F;
b. voor kwalificaties op niveau 4: 3F.

Rekenen

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel rekenen deel uit. De referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op www.s-bb.nl/generieke-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:
a. voor entreekwalificaties en voor kwalificaties op niveau 2 en 3: 2F;
b. voor kwalificaties op niveau 4: 3F.

Loopbaan en burgerschap

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap deel uit. De kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op www.s-bb.nl/generieke-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Van elke kwalificatie op mbo niveau 4 in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel Engels deel uit. Op grond van artikel 17a van het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB zijn de referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel opgenomen in bijlage 2 bij dit besluit. Deze bijlage is te vinden op www.s-bb.nl/generieke-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:
a. lezen en luisteren: B1;
b. schrijven, spreken en gesprekken voeren: A2.

Profieldeel

P4 Leidinggevende bediening

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

Naast de basistypering is het volgende kenmerkend voor het profiel van de Leidinggevende bediening. De Leidinggevende bediening is ingesteld op het bereiken van commerciële effectiviteit. Daartoe richt hij alle activiteiten op de gast en zijn belangen. Hij stemt de producten en diensten af op relevante ontwikkelingen in de markt en koopt producten en diensten op verantwoorde wijze in. Kenmerkend voor de beroepshouding van de Leidinggevende bediening is tevens dat hij is ingesteld op interpersoonlijke effectiviteit. Hij staat open voor gevoelens, houding en motivatie van anderen en laat dit in zijn handelen tot uiting komen. Naast het bovenstaande is het tevens van belang dat de Leidinggevende bediening beschikt over coachings- en aansturingsvaardigheden en kan luisteren, om (lerende) medewerkers op de werkvloer optimaal en persoonsgericht te kunnen begeleiden.

Beroepsvereisten

Nee

P4-K1 Bestelt en beheert de voorraad

Complexiteit

De Leidinggevende bediening past zowel routinematige als meer specifieke procedures toe. Hij moet inspelen op afwijkingen in gangbare procedures en daarvoor een passende oplossing vinden. Dit maakt zijn werk complex. Hij geeft proactief terugkoppeling aan zijn leidinggevende indien hij verbeterkansen ziet. Hij heeft kennis nodig om producten goed te kunnen opslaan en beheren.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Leidinggevende bediening is als eindverantwoordelijke voor de werkzaamheden binnen de afdeling, vestiging, team of het onderdeel van het bedrijf. Hij is zelf verantwoordelijk voor verrichte werkzaamheden, resultaten ervan en de kwaliteit van beide. Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden vervult de Leidinggevende bediening een voorbeeldfunctie naar medewerkers toe. Hij legt over de uitvoering van zijn werkzaamheden verantwoording af bij de manager of directie/ondernemer.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft kennis van gangbare leveringscondities
- kan de bedrijfsprocedure voor inkoop- en voorraadbeheer toepassen
- kan zijn kennis over transport-, opslagmethodes en bewaarcondities bij het opslaan van producten toepassen

P4-K1-W1 Vraagt offertes op en selecteert leveranciers

Omschrijving

De Leidinggevende bediening vraagt offertes aan bij verschillende leveranciers en beoordeelt de ontvangen offertes en daarbij behorende leveringscondities op prijs-kwaliteitsverhouding. Hij selecteert op basis hiervan de leveranciers.

Resultaat

Ontvangen offertes zijn beoordeeld op prijs-kwaliteitsverhouding. Leveranciers zijn geselecteerd.

Gedrag

Maakt bij het analyseren van ontvangen offertes gebruik van zijn rekenvaardigheden, drankenkennis, warenkennis en past deze accuraat toe om de prijs-kwaliteitverhouding te kunnen bepalen.

Analyseert de ontvangen offertes van verschillende leveranciers en bijbehorende leveringscondities op prijs-kwaliteitsverhouding.

P4-K1-W1 Vraagt offertes op en selecteert leveranciers

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren

P4-K1-W2 Bestelt de voorraad

Omschrijving

De Leidinggevende bediening maakt bestellijsten met bijbehorende inkoopspecificaties. Hij analyseert het verloop van dranken, producten en non-food artikelen. Hij bepaalt tekorten en behoeften hieraan. Hij plaatst de bestelling bij de (vaste) leverancier.

Resultaat

Voorraadtekorten en -behoeften zijn vastgesteld en er is een bestellijst opgesteld. De bestelling is geplaatst bij de (vaste) leverancier.

Gedrag

Maakt voor elk van de te bestellen drank, product en/of non-food artikel een inkoopspecificatie, dat volledig en nauwkeurig is opgesteld.

Analyseert zorgvuldig het verloop van dranken, producten en non-food artikelen en stelt tekorten vast.

Bestelt de benodigde dranken, grondstoffen en non-food artikelen volgens de in het bedrijf gebruikelijke bestelprocedures.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

P4-K1-W3 Reclameert foute levering bij de leverancier

Omschrijving

De Leidinggevende bediening rapporteert eventuele afwijkingen aan geleverde dranken, producten en non-food artikelen. Hij reclameert bij de betreffende leverancier, volgens daarvoor geldende procedures en zorgt ervoor dat eventuele retourzendingen worden afgehandeld.

Resultaat

Afwijkingen in de bestelling zijn gerapporteerd aan de leverancier en eventuele retourzendingen zijn afgehandeld.

Gedrag

Constateert snel en accuraat wanneer er afwijkingen in de bestelling zijn.

Handelt bij afwijkingen in de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

P4-K1-W4 Beheert de opslag van de voorraad

Omschrijving

De Leidinggevende bediening bewaakt bewaarcondities in de voorraadruimtes. Hij controleert of dranken, producten en non-food artikelen op voorgeschreven wijze zijn opgeslagen. Hij registreert voorraad.

Resultaat

Bewaarcondities zijn gecontroleerd en voorraad is geregistreerd.

Gedrag

Registreert gegevens van dranken, producten en non-food artikelen nauwkeurig.

P4-K1-W4 Beheert de opslag van de voorraad
Werkt bij het bewaken en controleren van opslagruimtes conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

P4-K2 Doet voorstellen voor de samenstelling van de menu- en drankenkaart

Complexiteit

De Leidinggevende bediening past zowel routinematige als meer specifieke procedures toe. Hij moet inspelen op afwijkingen in gangbare procedures en daarvoor een passende oplossing vinden. Dit maakt zijn werk complex. De Leidinggevende bediening beschikt over kennis en vaardigheden voor uitoefening van het beroep met betrekking tot serveren van dranken en gerechten.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

Hij is eindverantwoordelijk voor verrichtte werkzaamheden, resultaten ervan en de kwaliteit van beide in een deel van het bedrijf. Hij legt over de uitvoering van zijn werkzaamheden verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft specialistische kennis van menuleer, menuopbouw en gastronomie
- heeft specialistische kennis van smaakprofielen
- kan drank-, wijn-, spijscombinaties samenstellen
- kan zijn specialistische kennis over samenstelling, afkomst/streek, grondsoort, klimaat van wijnen en het doorlopen productieproces van wijnen toepassen in adviesgesprekken, bestellen van wijnen en het samenstellen van wijnen op de drankenkaart

P4-K2-W1 Verzamelt informatie

Omschrijving

De Leidinggevende bediening inventariseert eigen ervaringen, ervaringen en suggesties van zijn medewerkers en signalen en suggesties van gasten ten aanzien van de menu- en drankenkaart. Hij verzamelt informatie over gerechten die op de menukaart staan en vergaart informatie over smaakprofielen en opbouw van menu's.

Resultaat

Informatie over ervaringen en suggesties ten aanzien van de menu- en drankenkaart en nieuwe inzichten in de menuleer en gastronomie zijn geïnventariseerd.

Gedrag

Houdt rekening met wensen van gasten, maakt een inschatting van de tevredenheid en controleert dit bij collega's. De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P4-K2-W2 Stelt de menukaart op

Omschrijving

De Leidinggevende bediening relateert verzamelde informatie (signalen/suggesties van gasten en/of medewerkers of de eigen ervaring, nieuwe inzichten in de menuleer en gastronomie) aan nieuwe ontwikkelingen in de productenmarkt, op het gebied van smaakleer en aan veranderende opvattingen over gezonde en goede voeding. Hij stelt, in afstemming met de keuken, een menukaart op. Tevens stelt hij speciale aanbiedingen voor op basis van de menu- en drankenkaart.

Resultaat

De menukaart is opgesteld. Er is een voorstel voor speciale aanbiedingen gedaan.

Gedrag

Stemt tijdig het voorstel voor de menukaart af met de keuken.

Houdt bij het samenstellen van een nieuwe dranken-, wijn- en/ of menukaart rekening met de actuele ontwikkelingen en opvattingen in de horecabranche en gebruikt zijn productkennis.

Doet conform de bedrijfsformule een voorstel voor het wijzigen van de dranken-, wijn- en/of menukaart.

Zoekt continue naar nieuwe ideeën, ontwikkelingen en inzichten die mogelijkheden bieden tot verbetering van de dranken-, wijn- en/of menukaart.

P4-K2-W2 Stelt de menukaart op

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Creëren en innoveren, Instructies en procedures opvolgen

P4-K2-W3 Selecteert dranken

Omschrijving

De Leidinggevende bediening selecteert mogelijke dranken die qua smaakprofiel passen bij de gerechten. Hij voert prijsberekeningen uit en maakt afspraken met leveranciers over de levering van dranken. Hij stelt op basis hiervan de drankenkaart samen.

Resultaat

De drankenkaart is samengesteld.

Gedrag

Selecteert op basis van zijn deskundigheid dranken die passen bij geserveerde gerechten en stelt de drankenkaart op.

Maakt conform bedrijfsprocedure afspraken met leveranciers en voert prijsberekeningen uit.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

P4-K2-W4 Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het gastvrijheidsconcept en bewaakt deze

Omschrijving

De Leidinggevende bediening levert een bijdrage aan het uitwerken van de bedrijfsformule in een gastvrijheidsconcept. Hij doet voorstellen voor de keuze of het aanpassen van communicatie-uitingen, interieur en exterieur, assortiment, prijsstelling, vorm van dienstverlening, serviceniveau en de invulling van after-sales. Hij vertaalt vervolgens het gastvrijheidsconcept naar concrete acties.

Resultaat

Er is een voorstel gedaan voor de uitwerking en/of aanpassing van het gastvrijheidsconcept. Het gastvrijheidsconcept is vertaald naar concrete acties.

Gedrag

Legt voorstellen voor het ontwikkelen en/of aanpassen van het gastvrijheidsconcept voor aan zijn leidinggevende of de ondernemer en stemt tijdig met zijn leidinggevende of de ondernemer af over eventuele aanpassingen.

Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd voorstel voor het ontwikkelen en/of aanpassen van het gastvrijheidsconcept, waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.

Stelt op basis van de bedrijfsformule het gastvrijheidsconcept op en vertaalt deze naar concrete acties voor het werven van beoogde doelgroepen en het weren van conflicterende doelgroepen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen

P4-K2-W5 Signaleert en beoordeelt trends en ontwikkelingen

Omschrijving

De Leidinggevende bediening houdt vakliteratuur bij en volgt trends en ontwikkelingen in de horecabranche. Hij analyseert de invloed van trends en ontwikkelingen op de behoeften en verwachtingen van gasten. Hij doet voorstellen aan zijn leidinggevende om de omzetkansen en het bedrijfsresultaat te verhogen.

P4-K2-W5 Signaleert en beoordeelt trends en ontwikkelingen
Resultaat
Trends en ontwikkelingen zijn gesignaleerd en beoordeeld naar relevantie voor de dienstverlening in het horecabedrijf. Voorstellen om de omzetkansen en het bedrijfsresultaat te verhogen zijn gedaan.
Gedrag
Volgt actief trends en ontwikkelingen in de horecabranche en signaleert tijdig ontwikkelingen op het gebied van bediening, het gastvrijheidsconcept, gerechtenbereiding, grondstoffen en producten, apparatuur en opvattingen van consumenten en werkt op basis hiervan passende voorstellen uit ter verbetering. Is constant op zoek naar mogelijkheden voor verandering en verbetering van het product en laat zich ook inspireren door trends en ontwikkelingen in de horecabranche. Weet welke trends en ontwikkelingen zich voordoen in de horecabranche en herkent trends en ontwikkelingen die van invloed zijn op de omzetkansen en het bedrijfsresultaat. De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Creëren en innoveren, Ondernemend en commercieel handelen

P4-K3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Complexiteit

De Leidinggevende bediening heeft brede kennis en vaardigheden nodig om leiding te geven en beheerstaken uit te voeren. Hij kan deze kennis reproduceren en toepassen in beroepstaken die tactische en operationeel van aard zijn. Daarnaast heeft hij brede kennis en vaardigheden nodig voor de bedrijfsvoering. Hij geeft leiding aan een groep mensen, die elk een eigen werkopvatting, interesse, motivatie, capaciteit en betrokkenheid hebben. Omdat hij te maken kan krijgen met afwijkingen van gangbare procedures moet hij proactief en oplossingsgericht te werk kunnen gaan. Hij stemt meerdere processen op elkaar af. Daarnaast zorgt hij voor vervulling van randvoorwaarden, waardoor werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd. De Leidinggevende bediening kan, gelet op het voorgaande, dan ook niet volstaan met routinematige en standaardprocedures. Hij moet voor elke situatie naar een passende oplossing moeten zoeken en die op een zodanige manier toepassen dat de voortgang van de bedrijfsuitvoering en de na te streven beleidsdoelen niet in gevaar komen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Leidinggevende bediening vervult een leidinggevende, coördinerende, opleidende, informerende, bewakende, adviserende, coachende en faciliterende rol. De Leidinggevende bediening is als eindverantwoordelijke voor de werkzaamheden binnen de afdeling, vestiging, het team of het onderdeel van het bedrijf zelf verantwoordelijk voor verrichtte werkzaamheden, resultaten ervan en de kwaliteit van beide. Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden vervult de leidinggevende bediening een voorbeeldfunctie naar medewerkers toe. Hij legt over de uitvoering van zijn werkzaamheden verantwoording af bij de ondernemer/zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft brede kennis van arbeidsvoorwaarden
- heeft brede kennis van conflicthantering
- heeft brede kennis van employability
- heeft brede kennis van functieprofielen
- heeft brede kennis van functionerings- en beoordelingsgesprekken
- heeft brede kennis van kenmerken van een operationeel plan
- heeft brede kennis van kostensoorten
- heeft brede kennis van marketinginstrumenten
- heeft inzicht in financiële stromen
- heeft kennis van cao-bepalingen van de branche
- heeft kennis van de arbeidsovereenkomst van de (lerende) medewerker
- heeft kennis van gedragsregels en toleranties hierin
- heeft kennis van het aannamebeleid van de organisatie
- heeft kennis van het beëindigen van een arbeidscontract
- heeft kennis van het ondernemingsplan/de bedrijfsdoelstellingen
- heeft kennis van het ziekteverzuimbeleid
- heeft kennis van sociale hygiëne
- heeft kennis van werving- en selectie instrumenten
- kan berekeningen uitvoeren
- kan coachingsvaardigheden toepassen
- kan collega's informatie en instructies geven in het Engels
- kan computerprogramma's hanteren om werkroosters te maken
- kan diverse gesprekstechnieken hanteren
- kan een agenda voor de vergadering opstellen
- kan een kosten-batenanalyse maken
- kan een SWOT-analyse opstellen
- kan financiële overzichten interpreteren
- kan inwerkprocedures toepassen
- kan personeelsbeleid en -instrumenten inzetten
- kan verschillende leiderschapsstijlen hanteren
- kan verwachte kosten en omzetten berekenen

P4-K3-W1 Bewaakt het sociaal hygiënisch beleid

Omschrijving

De Leidinggevende bediening spreekt gasten en medewerkers aan op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag volgens het sociaal-hygiënisch beleid. Hij legt aan gasten het sociaal-hygiënisch beleid uit. Hij levert indien nodig

P4-K3-W1 Bewaakt het sociaal hygiënisch beleid
een bijdrage aan het bijstellen van het sociaal-hygiënisch beleid. Daarnaast doet hij, indien nodig, voorstellen om de inrichting van het bedrijf aan te passen.
Resultaat
Een aangename sfeer in het bedrijf is behouden.
Gedrag
Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten en medewerkers en legt proactief eventuele aanpassingsvoorstellen voor het sociaal-hygiënisch beleid of de herinrichting van het bedrijf voor aan zijn leidinggevende. Weet grenzen te stellen aan normafwijkend gedrag van gasten en medewerkers, geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden, blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van zaken en problemen. Handelt bij normafwijkend gedrag van gasten en medewerkers conform de bedrijfsformule, gastvrijheidsconcept, huisregels, het sociaal-hygiënisch beleid en spreekt gasten op basis hiervan aan. De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

P4-K3-W2 Maakt een operationeel plan
Omschrijving
De Leidinggevende bediening stelt een operationeel plan op, passend bij de doelstellingen van de organisatie. Hij signaleert ontwikkelingen en trends in de maatschappij, branche en in de omgeving van het bedrijf en gaat na welke gevolgen deze ontwikkelingen voor de werkzaamheden van zijn bedrijfsvoering/afdeling kunnen hebben. Hij beschrijft in het plan aan welke doelstellingen de bedrijfsvoering moet voldoen, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. De Leidinggevende bediening maakt op basis van het plan een inschatting van benodigde inzet aan personeel (forecast), bepaalt de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn voor de activiteiten en beschrijft deze in het plan.
Resultaat
Doelstellingen, activiteiten met bijbehorende eisen en het benodigde personeel staan beschreven in een operationeel plan.
Gedrag
Schat kansen en bedreigingen reëel in en vertaalt dit in realistische doelen en uitvoerbare activiteiten. Maakt een realistische inschatting van de personeelsbehoefte. Bepaalt de juiste prioriteiten in activiteiten voor het behalen van operationele doelen en stemt activiteiten zodanig op elkaar af dat deze uitvoerbaar en haalbaar zijn. Maakt met overtuiging duidelijke keuzes voor zijn team ten aanzien van te behalen doelstellingen en uit te voeren activiteiten. Stemt tijdig en volgens bedrijfsrichtlijnen met de ondernemer of het management af over eventuele aanpassingen van het operationeel plan. Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd operationeel plan waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert. De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Ondernemend en commercieel handelen

P4-K3-W3 Plant en verdeelt de werkzaamheden

Omschrijving

De Leidinggevende bediening plant en verdeelt werkzaamheden. Hij maakt een planning voor de inzet van medewerkers en maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van medewerkers. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan medewerkers. Hij past deze planning aan als er verbeterpunten of problemen zijn. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen, bedrijfsvoorschriften en wettelijke voorschriften. Hij stemt het plan af met de ondernemer/zijn manager.

Resultaat

Werkzaamheden zijn gepland en verdeeld.

Gedrag

Wijst de activiteit toe aan de medewerker die daarvoor het meest geschikt is.

Stelt de juiste prioriteiten in werkzaamheden en de volgorde daarvan.

Stelt realistische en haalbare planningen op waarin rekening is gehouden met pieken en dalen en mogelijke afwijkingen in de uitvoering.

Houdt bij het verdelen van werkzaamheden rekening met bedrijfsrichtlijnen, cao-bepalingen, Arbowet en overige wettelijke bepalingen.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

P4-K3-W4 Begroot financiën

Omschrijving

De Leidinggevende bediening maakt analyses van de omzet op basis van relevante informatie en legt dit vast in een rapportage. Hij voert kostenberekeningen uit van activiteiten van de afdeling en plannen voor de toekomst. Hij maakt op basis daarvan een begroting. Hij legt de rapportage van de analyse en de begroting voor aan de ondernemer of het management.

Resultaat

Er is een voorstel voor de begroting gedaan, onderbouwd met een rapportage van de analyse van opbrengsten en kostenberekeningen.

Gedrag

Analyseert grondig de gegevens over de omzet van de afdeling en trekt hieruit logische conclusies.

Maakt realistische kostenberekeningen en begrotingsvoorstellen.

Maakt volledige en nauwkeurige rapportages van analyses van de omzet.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren

P4-K3-W5 Bewaakt financiën

Omschrijving

De Leidinggevende bediening bewaakt financiën en beschikbaar gestelde budgetten en vermijdt financiële problemen en/of budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen, beschrijft maatregelen om kosten te besparen cq. opbrengsten te verhogen en spreekt, indien nodig, mensen aan op afwijkingen. Hij verantwoordt de financiën door ze administratief vast te leggen of delegeert dit aan een andere afdeling. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.

P4-K3-W5 Bewaakt financiën

Resultaat

Er is een voorstel voor het voorkomen van budgetoverschrijdingen gedaan, onderbouwd met een rapportage van de analyse van de vergelijking van toegestane en werkelijk gemaakte kosten.

Gedrag

Maakt een heldere analyse van overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken.

Bedenkt realistische en economisch aantrekkelijke voorstellen om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen.

Houdt de financiële administratie volledig en nauwkeurig bij en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat.

Spreekt medewerkers op integere wijze aan op afwijkingen van afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen.

Neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

P4-K3-W6 Stuurt medewerkers aan

Omschrijving

De Leidinggevende bediening delegeert werkzaamheden aan (lerende) medewerkers en geeft hen hierbij de nodige opdrachten en instructies over te verrichten taken, prioriteiten en te behalen resultaten. Hij introduceert, informeert, motiveert, stimuleert, controleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk, handelen, processen en procedures binnen de organisatie en het gewenste kwaliteitsniveau. Stuurt daarbij aan op het behalen van persoonlijke en teamdoelstellingen. Hij stimuleert (lerende) medewerkers om zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen, geeft adviezen bij mogelijke problemen en/of stagnatie in werkzaamheden en, indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan. Hij motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan. Hij besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen (lerende) medewerkers en de leidinggevende bediening en (lerende) medewerkers onderling. Indien nodig treedt hij op als bemiddelaar bij conflicten. Hij ziet erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving.

Resultaat

Iedere medewerker heeft begeleiding passend bij de persoon ontvangen. De samenwerking in het team is goed. Persoonlijke en teamdoelstellingen worden nagestreefd en resultaten zijn behaald.

Gedrag

Geeft (lerende) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten.

Geeft de medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren.

Bewaakt de kwaliteit van werkzaamheden en productiviteit aan de hand van gestelde eisen en de planning.

Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen teamleden door zaken te bespreken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren.

Signaleert tijdig afwijkingen of knelpunten in de uitvoering van werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt zorgvuldig en komt met een passende oplossing.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Begeleiden, Samenwerken en overleggen, Analyseren

P4-K3-W7 Voert intern formele gesprekken

Omschrijving

De Leidinggevende bediening voert formele gesprekken met medewerkers. Hij bereidt zich voor door zich te verdiepen in de (lerende) medewerker, waarmee hij het gesprek gaat voeren. In het gesprek past hij zijn manier van communiceren aan op de (lerende) medewerker waarmee hij spreekt, daarbij hanteert hij de gesprekstechniek passend bij het type gesprek. Ook voert de Leidinggevende bediening werkoverleg met (lerende) medewerkers in zijn team. Hij informeert medewerkers over het beleid van de gehele organisatie. Hij bespreekt veranderingen in werk, actuele zaken, evaluaties van werkzaamheden en knelpunten. Daarnaast bespreekt hij zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij legt de afspraken vast.

Resultaat

Gesprekken zijn gevoerd en afspraken zijn vastgelegd.

Gedrag

Maakt met overtuiging duidelijke afspraken met de (lerende) medewerker tijdens het gesprek.

Motiveert de (lerende) medewerker om zijn best te doen, doelen te bereiken, uitdagingen aan te gaan en zijn ideeën en opvattingen in te brengen.

Analyseert relevante gegevens over het functioneren van medewerkers, toetst verkregen gegevens in het gesprek met de medewerker.

Handelt in gesprekken met (lerende) medewerkers onbevooroordeeld en vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen.

Neemt bij het voeren van gesprekken bedrijfsprocedures en wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Aansturen, Begeleiden, Ethisch en integer handelen, Presenteren, Instructies en procedures opvolgen