beroepsonderwijs bedrijfsleven

Profiel van kwalificatiedossier:

Bediening
Crebonr. 23081

» Gastheer/-vrouw (Crebonr. 25168)

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 9

B1-K1-W5: Maakt dranken serveergereed 10

B1-K1-W6: Serveert de bestelling en ruimt af 10

B1-K1-W7: Creëert en onderhoudt de sfeer 11

B1-K1-W8: Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid 11

B1-K1-W9: Voert afrondende werkzaamheden uit 12

B1-K1-W10: Werkt met de kassa 12

B1-K2: Bewaakt de voorraad 13

B1-K2-W1: Controleert de voorraad 13

B1-K2-W2: Ontvangt en controleert de bestelling 13

B1-K2-W3: Pakt de bestelling uit en slaat deze op 14

2. Generieke onderdelen 15

Profieldeel 16

P1: Gastheer/-vrouw 16

Leeswijzer

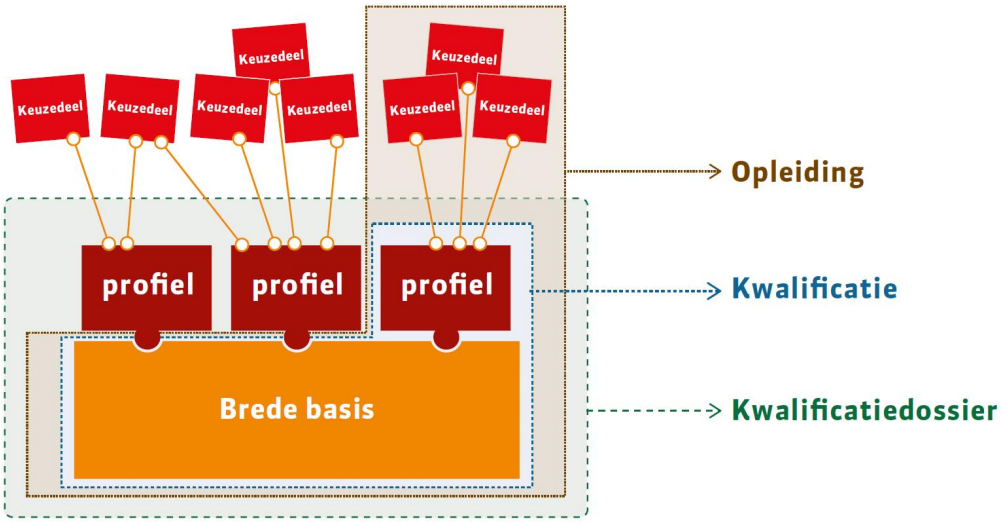
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

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 https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



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 https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Gastheer/-vrouw	2	Nee	basisberoepsopleiding

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 Gastheer/-vrouw geldt aanvullend: N.v.t.
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 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 Gastheer/-vrouw geldt aanvullend: De Gastheer/-vrouw voert zijn werkzaamheden uit onder supervisie van collega's op een hoger niveau en indien aanwezig, wordt er gewerkt volgens werkinstructies.

B1-K1: Werkt in de bediening

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 Gastheer/-vrouw geldt aanvullend:
- kan gasten begroeten en naar een collega verwijzen in het Engels

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.

Resultaat

Mastiek en mise-en-place werkzaamheden zijn uitgevoerd.

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

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

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

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

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

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

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.
Resultaat
De kassa is gebruikt en afgesloten. Eigen ontvangsten zijn verantwoord en overgedragen aan de verantwoordelijke.
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

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 Gastheer/-vrouw geldt aanvullend:
N.v.t.

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 Gastheer/-vrouw geldt aanvullend:
De Gastheer/-vrouw voert zijn werkzaamheden uit onder supervisie van collega's op een hoger niveau en, indien aanwezig, volgens werkinstructies.

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 Gastheer/-vrouw geldt aanvullend:
N.v.t.

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.

B1-K2-W2: Ontvangt en controleert de bestelling
Resultaat
De bestelling is gecontroleerd en afwijkingen zijn gerapporteerd en doorgegeven aan de leidinggevende.
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

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

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. 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 https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Gastheer/-vrouw
Mbo-niveau
2
Typering van het beroep
De typering van het beroep Gastheer/-vrouw is gelijk aan de basis beroepstypering.
Beroepsvereisten
Nee