beroepsonderwijs bedrijfsleven

Profiel van kwalificatiedossier:

Bediening
Crebonr. 23081

» Gastronoom/sommelier (Crebonr. 25169)

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 11

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

P3: Gastronoom/sommelier 18

P3-K1: Bestelt en beheert de voorraad 18

P3-K1-W1: Vraagt offertes op en selecteert leveranciers 18

P3-K1-W2: Bestelt de voorraad 19

P3-K1-W3: Reclameert foute levering bij de leverancier 19

P3-K1-W4: Beheert de opslag van de voorraad 19

P3-K2: Doet voorstellen voor de samenstelling van de menu- en drankenkaart 21

P3-K2-W1: Verzamelt informatie 21

P3-K2-W2: Doet voorstellen voor de menukaart 21

P3-K2-W3: Selecteert dranken 22

P3-K2-W4: Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het gastvrijheidsconcept en bewaakt deze 22

P3-K2-W5: Signaleert en beoordeelt trends en ontwikkelingen 22

P3-K3: Geeft leiding en voert beheerstaken uit 24

P3-K3-W1: Bewaakt het sociaal-hygiënisch beleid 24

P3-K3-W2: Plant en verdeelt de werkzaamheden 25

P3-K3-W3: Stuurt medewerkers aan 25

P3-K3-W4: Voert intern formele gesprekken 26

Leeswijzer

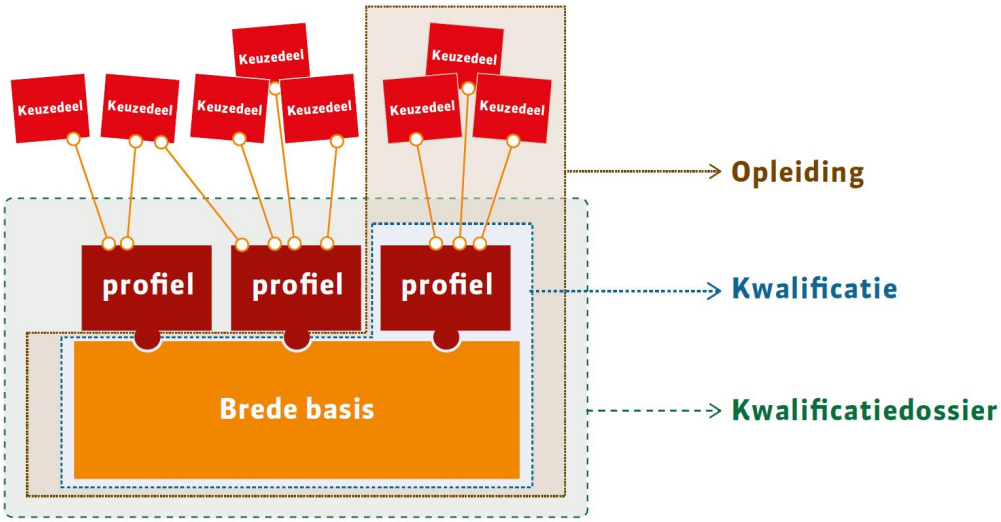
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

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 Gastronoom/sommelier	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 Gastronoom/sommelier geldt aanvullend: De Gastronoom/sommelier moet in spelen op steeds wisselende praktijksituaties, met wisselende gastwensen en gasttypen en de medewerkers in zijn wijk, wat zijn werk complex maakt. De Gastronoom/sommelier 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 Gastronoom/sommelier beschikt naast kennis en vaardigheden met betrekking tot het serveren van dranken en gerechten in het algemeen, over specialistische kennis en vaardigheden over drank/wijn/spijscombinaties. De Gastronoom/sommelier 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 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.

B1-K1: Werkt in de bediening

Voor Gastronoom/sommelier geldt aanvullend:
De Gastronoom/sommelier is eindverantwoordelijk voor de verrichte werkzaamheden, de resultaten ervan en de kwaliteit van beide in een deel van het restaurant. Hij legt wel verantwoording af aan zijn leidinggevende. Daarnaast is de Gastronoom/sommelier als specialist op het gebied van dranken, wijnen, spijzen, smaakcombinaties/-profielen en keukentechnieken verantwoordelijk voor het bijhouden van zijn kennis en de kwaliteit van de dranken die binnen het bedrijf geserveerd worden.

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 Gastronoom/sommelier 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 bereidingstechnieken aan tafel toepassen
- kan gasten over het menu-aanbod informeren in het Engels
- kan huisregels en het handhavingsbeleid van het bedrijf toepassen
- kan in contact met gasten dagelijkse gesprekken voeren in het Engels
- kan in contact met gasten eenvoudige gesprekken voeren in een 2e moderne vreemde taal
- kan korte, vooraf geoefende informatie over het menu-aanbod aan gasten presenteren in een 2e moderne vreemde taal
- kan verschillende tafelsettings toepassen
- kan zijn kennis over dieetleer en menuopbouw in zijn adviezen aan gasten toepassen
- kan zijn kennis over werking van betaalmiddelen en betaalwijzen toepassen
- kan zijn specialistische kennis over eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring van dranken, wijnen en voedingsproducten 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 Gastronoom/sommelier geldt aanvullend:

B1-K1-W1: Voert voorbereidende werkzaamheden uit

N.v.t.

Resultaat

Mastiek en mise-en-place werkzaamheden zijn uitgevoerd.

Voor Gastronoom/sommelier 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 Gastronoom/sommelier geldt aanvullend:
Stemt 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 Gastronoom/sommelier geldt aanvullend:
De Gastronoom/sommelier geeft de gast informatie over de opbouw van wijnen op de drankenkaart, over de herkomst, samenstelling, smaak en combinatiemogelijkheden van wijnen en gerechten op de kaart. Tevens legt hij, op verzoek, uit waarom de ene wijn beter bij een bepaald gerecht past dan de andere wijn. Hij doet een commercieel aantrekkelijk voorstel van een spijs- en wijnarrangement.

Resultaat

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

Voor Gastronoom/sommelier geldt aanvullend:
De Gastronoom/sommelier heeft een commercieel aantrekkelijk aanbod gedaan op basis van de wensen en behoeften van gasten, passend bij een optimale combinatie van spijs en wijn.

Ook heeft de Gastronoom/sommelier de gast geïnformeerd over dranken, wijnen, samenstelling van gerechten en combinaties hiervan.

Hij heeft op basis van de wensen en behoeften van gasten een commercieel aantrekkelijk aanbod gedaan voor een spijs- en wijnarrangement.

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 Gastronoom/sommelier geldt aanvullend:
De Gastronoom/sommelier wijst gasten, naar aanleiding van hun wensen en behoeften op de specialiteiten van de dag en de mogelijkheid om extra gerechten, dranken en/of wijn arrangementen 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.

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 Gastronoom/sommelier geldt aanvullend:
De Gastronoom/Sommelier verricht bereidingen aan tafel.

Resultaat

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

Voor Gastronoom/sommelier 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 Gastronoom/sommelier geldt aanvullend:
De Gastronoom/sommelier gebruikt de benodigde materialen en middelen voor het transporteren, het verrichten van (speciale) serveerhandelingen en bereidingen aan tafel. Hij doet dit op effectieve wijze en gaat bewust om met materialen en middelen.

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

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 Gastronoom/sommelier geldt aanvullend: De Gastronoom/sommelier 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 de 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 Gastronoom/sommelier geldt aanvullend: De Gastronoom/sommelier 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 Gastronoom/sommelier geldt aanvullend: De Gastronoom/sommelier analyseert eventuele kasverschillen, gaat na waardoor deze veroorzaakt worden en trekt op basis van beschikbare informatie conclusies. De Gastronoom/sommelier maakt op nauwkeurige wijze een afrekenstaat, met daarin representatieconsumpties, gewerkte uren van het personeel en hun omzet verwerkt. De Gastronoom/sommelier 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 Gastronoom/sommelier geldt aanvullend:
De Gastronoom/Sommelier past zowel routinematige als meer specifieke procedures toe. Omdat hij te maken kan krijgen met afwijkingen van de gangbare procedures moet hij snel, alert en oplossingsgericht te werk kunnen gaan.

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 Gastronoom/sommelier geldt aanvullend:
De Gastronoom/Sommelier is eindverantwoordelijke voor de verrichte werkzaamheden, de resultaten ervan en de kwaliteit van beide in een deel van het restaurant. Hij legt wel verantwoording af aan zijn leidinggevende.

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 Gastronoom/sommelier 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 Gastronoom/sommelier geldt aanvullend:
De Gastronoom/sommelier controleert bij ontvangst wijnen en dranken op jaar, herkomst, etiket en organoleptische staat. 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 Gastronoom/sommelier geldt aanvullend:
De Gastronoom/sommelier heeft geleverde dranken in ontvangst genomen, gecontroleerd en geregistreerd.

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 Gastronoom/sommelier geldt aanvullend:
De Gastronoom/Sommelier controleert dranken op jaar, herkomst, etiket en organoleptische staat en prijsafspraken op basis van bestel- en leveringsbonnen.

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

P3 Gastronoom/sommelier
Mbo-niveau
4
Typering van het beroep
Naast de basis beroepstypering streeft de Gastronoom/sommelier steeds naar een zo optimaal mogelijke realisatie van doelstellingen binnen de kaders van de bedrijfsformule. Mede op basis van zijn specialistische gastronomische kennis geeft hij passende adviezen met betrekking tot het combineren van dranken en gerechten. Deze specialistische gastronomische kennis houdt hij bij door vakliteratuur te lezen en regelmatig proeverijen en beurzen te bezoeken. Gezien zijn specialistische gastronomische kennis levert de Gastronoom/sommelier ook een bijdrage aan de ontwikkeling van het gastvrijheidsconcept en het bewaken van de naleving ervan door collega's. Naast het bovenstaande is het ook van belang dat de Gastronoom/Sommelier beschikt over enige coachings- en aansturingsvaardigheden en kan luisteren, om (lerende) medewerkers en het team op de werkvloer optimaal en persoonsgericht te begeleiden.
Beroepsvereisten
Nee

P3-K1 Bestelt en beheert de voorraad
Complexiteit
De Gastronoom/sommelier 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 moet daarvoor meer aangepaste procedures en vaak creatieve oplossingen gebruiken. Fouten in de uitvoering en het verkeerd toepassen van procedures, afspraken en protocollen kunnen gevolgen hebben voor de voedselveiligheid en dus een gezondheidsrisico voor de gasten opleveren. Hij heeft specialistische kennis nodig om de opslag van de (wijn)voorraad goed te beheren.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid
De Gastronoom/sommelier is verantwoordelijk voor verrichtte werkzaamheden, resultaten ervan en de kwaliteit van beide in een deel van het restaurant. Hij legt over de uitvoering van zijn werkzaamheden verantwoording af aan zijn leidinggevende.
Vakkennis en vaardigheden
De beginnend beroepsbeoefenaar: ▪ heeft kennis van het benoemen van gangbare leveringscondities ▪ kan de bedrijfsprocedure voor inkoop- en voorraadbeheer toepassen ▪ kan zijn specialistische kennis over transport-, opslagmethodes en bewaarcondities bij het opslaan van producten toepassen

P3-K1-W1 Vraagt offertes op en selecteert leveranciers
Omschrijving
De Gastronoom/sommelier vraagt offertes aan bij verschillende leveranciers en beoordeelt ontvangen offertes en daarbij behorende leveringscondities op prijs-kwaliteitsverhouding. Hij selecteert op basis hiervan leveranciers.
Resultaat
Ontvangen offertes zijn beoordeeld op prijs-kwaliteitverhouding. Leveranciers zijn geselecteerd.
Gedrag
Maakt bij het analyseren van ontvangen offertes gebruik van zijn rekenvaardigheden, dranken- en warenkennis en past deze accuraat toe om de prijs-kwaliteitverhouding te kunnen bepalen. Analyseert ontvangen offertes van verschillende leveranciers en bijbehorende leveringscondities op de prijs-

P3-K1-W1 Vraagt offertes op en selecteert leveranciers
kwaliteitsverhouding. De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren

P3-K1-W2 Bestelt de voorraad
Omschrijving
De Gastronoom/sommelier maakt bestellijsten met bijbehorende inkoopspecificaties op. Hij analyseert het verloop van dranken, wijnen, producten en non-food artikelen. Hij bepaalt tekorten en behoeften aan dranken, wijnen, producten en non-food artikelen. Hij maakt op basis van de selectie van dranken en wijnen een voorstel voor een variatie aan dranken en wijnen die ingekocht moeten worden. Hij geeft daarin soort en kwaliteit van dranken en wijnen aan. Ook geeft hij aan hoeveel van elke soort en welke kwaliteit ingekocht moet worden Hij plaatst de bestelling bij de (vaste) leveranciers.
Resultaat
Voorraadtekorten en -behoeften zijn vastgesteld en er is een bestellijst voor dranken, wijnen, prodocten en non-food artikelen opgesteld. De bestelling is geplaatst bij (vaste) leveranciers.
Gedrag
Maakt voor elk van de te bestellen drank, wijn, product en/of non-food artikel een inkoopspecificatie, die volledig en nauwkeurig is opgesteld en stelt een bestellijst samen. Analyseert het verloop van dranken, wijnen, producten en non-food artikelen en stelt tekorten vast. Bestelt benodigde dranken, wijnen, producten en non-food artikelen volgens de, in het bedrijf gebruikelijke, bestelprocedures. De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

P3-K1-W3 Reclameert foute levering bij de leverancier
Omschrijving
De Gastronoom/sommelier rapporteert eventuele afwijkingen aan geleverde dranken, wijnen, 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 tijdig 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

P3-K1-W4 Beheert de opslag van de voorraad
Omschrijving
De Gastronoom/sommelier bewaakt de bewaarcondities in de voorraadruimtes. Hij controleert of dranken, wijnen, producten en non-food artikelen op voorgeschreven wijze zijn opgeslagen. Hij registreert de voorraad, het stadium van de rijpheid van wijnen en wanneer en tot hoe lang een wijn op dronk zal zijn.

P3-K1-W4 Beheert de opslag van de voorraad
Resultaat
De bewaartemperatuur en de wijze van opslag in de voorraadruimtes zijn gecontroleerd, de voorraad en gegevens van dranken en wijnen zijn geregistreerd.
Gedrag
Registreert de gegevens van dranken, wijnen, producten en non-foodartikelen nauwkeurig. Werkt bij het bewaken en controleren van opslagruimtes conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. Bepaalt op basis van zijn specialistische kennis de rijpheid van wijnen en wanneer en tot hoelang een wijn op dronk zal zijn. De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Vakdeskundigheid toepassen

P3-K2 Doet voorstellen voor de samenstelling van de menu- en drankenkaart

Complexiteit

De Gastronoom/sommelier 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 Gastronoom/sommelier over specialistische kennis over drank/wijn/-spijscombinaties.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

Hij is eindverantwoordelijk voor de verrichtte werkzaamheden, de resultaten ervan en de kwaliteit van beide in een deel van het restaurant. Hij legt over de uitvoering van zijn werkzaamheden verantwoording af aan zijn leidinggevende. Daarnaast is de Gastronoom/sommelier als specialist op het gebied van dranken, wijnen, spijzen en smaakcombinaties/-profielen verantwoordelijk voor het bijhouden van zijn kennis en de kwaliteit van de wijnen die in het bedrijf geserveerd worden.

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

P3-K2-W1 Verzamelt informatie

Omschrijving

De Gastronoom/sommelier 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 de 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

P3-K2-W2 Doet voorstellen voor de menukaart

Omschrijving

De Gastronoom/sommelier relateert de 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 doet, in afstemming met de keuken, een voorstel voor (wijzigingen in) de menukaart. Tevens doet hij voorstellen voor speciale aanbiedingen op basis van de menu- en drankenkaart.

Resultaat

Er ligt een voorstel voor (wijzigingen in) de dranken-, wijn- en/of menukaart en/of voor speciale aanbiedingen.

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.

P3-K2-W2 Doet voorstellen voor de menukaart

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

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

P3-K2-W3 Selecteert dranken

Omschrijving

De Gastronoom/sommelier inventariseert en analyseert nieuwe inzichten in de menuleer en gastronomie. Hij selecteert mogelijke dranken die qua smaakprofiel passen bij gerechten. Hij voert prijsberekeningen uit en maakt afspraken met leveranciers over de levering van dranken. Hij doet op basis hiervan voorstellen voor de drankenkaart. Op basis van het assortiment wijnen en gerechten op de menukaart stelt hij wijnarrangementen samen.

Resultaat

Voorstellen voor de drankenkaart zijn gedaan. Wijnarrangementen zijn samengesteld.

Gedrag

Selecteert op basis van zijn deskundigheid dranken en wijnen die passen bij geserveerde gerechten.

Maakt conform bedrijfsprocedure afspraken met leveranciers en voert prijsberekeningen uit.

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

P3-K2-W4 Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het gastvrijheidsconcept en bewaakt deze

Omschrijving

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

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

P3-K2-W5 Signaleert en beoordeelt trends en ontwikkelingen

Omschrijving

De Gastronoom/sommelier 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 de gasten. Hij doet voorstellen aan zijn leidinggevende om omzetkansen en het bedrijfsresultaat te verhogen.

P3-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 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 omzetkansen en het bedrijfsresultaat. De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Creëren en innoveren, Ondernemend en commercieel handelen

P3-K3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Complexiteit

De Gastronoom/sommelier 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 tactisch 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 de vervulling van randvoorwaarden, waardoor de werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd. De Gastronoom/sommelier kan, gelet op het voorgaande, dan ook niet volstaan met routinematige en standaardprocedures. Hij moet voor elke situatie naar een passende oplossing 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 Gastronoom/Sommelier vervult een leidinggevende, coördinerende, opleidende, informerende, bewakende, adviserende, coachende en faciliterende rol. De Gastronoom/sommelier is als eindverantwoordelijke voor de werkzaamheden binnen de afdeling, vestiging, 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 Gastronoom/sommelier een voorbeeldfunctie naar de 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 marketinginstrumenten
- 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 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 inwerkprocedures toepassen
- kan personeelsbeleid en -instrumenten inzetten

P3-K3-W1 Bewaakt het sociaal-hygiënisch beleid

Omschrijving

De Gastronoom/sommelier spreekt gasten aan op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag volgens het sociaal-hygiënisch beleid. Hij legt aan gasten het sociaal-hygiënisch beleid uit. Hij levert, indien nodig, 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.

P3-K3-W1 Bewaakt het sociaal-hygiënisch beleid

Gedrag

Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten 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 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 conform de bedrijfsformule, gastvrijheidsconcept, huisregels en het sociaal-hygiënisch beleid en spreekt gasten op basis hiervan aan.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen, Met druk en tegenslag omgaan

P3-K3-W2 Plant en verdeelt de werkzaamheden

Omschrijving

De Gastronoom/sommelier plant en verdeelt de 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 leidinggevende.

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, Instructies en procedures opvolgen, Plannen en organiseren

P3-K3-W3 Stuurt medewerkers aan

Omschrijving

De Gastronoom/sommelier 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. Hij stuurt daarbij aan op het behalen van persoonlijke en teamdoelstellingen. Hij stimuleert lerende medewerkers 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 tussen de Gastronoom/sommelier en lerende medewerkers onderling. Indien nodig treedt hij bij conflicten op als bemiddelaar. Hij ziet erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving.

P3-K3-W3 Stuurt medewerkers aan

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 de gestelde eisen en 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

P3-K3-W4 Voert intern formele gesprekken

Omschrijving

De Gastronoom/sommelier voert formele gesprekken met medewerkers van zijn team. 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 Gastronoom/sommelier werkoverleg met lerende medewerkers in zijn team. Hij informeert medewerkers over het beleid van de gehele organisatie. Hij bespreekt veranderingen in het 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 de bedrijfsprocedures en de 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