



Staat achter de
Nederlandse horeca

Beroepscompetentieprofiel

Chef bediening

Aangevuld met 1^e Medewerker bediening
en gastronom/sommelier

Vastgesteld door het bestuur van de
Stichting Vakbekwaamheid Horeca (SVH)
op 18 september 2013

Inhoudsopgave

Colofon	2
Brondocumenten	3
1 Algemene informatie over het beroep	4
1.1 Mogelijke functiebenamingen	4
1.2 Beschrijving van het beroep	4
1.3 Loopbaanperspectief.....	12
1.4 Trends en innovaties.....	12
2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep	15
3 Beschrijving van de kerntaken.....	19
3.1 Kerntaak 1 Voert strategisch management uit	19
3.2 Kerntaak 2 Voert personeelsbeleid uit	23
3.3 Kerntaak 3 Voert financieel management uit	26
3.4 Kerntaak 4 Coördineert en regelt de uitvoering van het gastheerschap	28
3.5 Kerntaak 5 Verleent gastvrijheid aan gasten.....	32
3.6 Kerntaak 6 Beheert voorraden producten, dranken en andere artikelen	42
3.7 Kerntaak 7 Werkt mee aan de verbetering van de bedrijfsuitvoering.....	47
3.8 Kerntaak 8 Begeleidt en coacht lerende medewerkers op de werkplek	50

Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen die in dit stuk de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.

Colofon

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

Brondocumenten

- Beroepscompetentieprofiel Chef bediening 2008
- Informatie uit de expert meeting, 24 mei 2013
- Trend & cijfers, Kenwerk 2012

1 Algemene informatie over het beroep

In dit hoofdstuk wordt het beroep nader omschreven.

1.1 Mogelijke functiebenamingen

- Oberkelner
- Servicemanager
- Maître d'hôtel

1.2 Beschrijving van het beroep

Werkomgeving	<p>De Chef-bediening werkt over het algemeen in (middel)grote hotel/restaurants, op zichzelf staande restaurantbedrijven en in themarestaurants. Hij geeft er leiding aan een team van medewerkers dat belast is met het managen van behoeften, wensen, verwachtingen en de beleving van de gasten in het horecabedrijf en wel binnen de mogelijkheden van de bedrijfsformule . De omvang van het team van medewerkers in de bediening hangt af van de bedrijfsformule.</p> <p>Er zijn bedrijven waar het restaurant in wijken is ingedeeld en de bediening van gasten in 'wijken' plaatsvindt. Aan het hoofd van zo'n wijk staat een 1^e Medewerker bediening. Het aantal en de grootte van de wijken en daarmee het aantal 1e Medewerker bediening hangt samen met de formule van het horecabedrijf. De 1e Medewerker bediening is belast met de directe leiding van het team van medewerkers van een wijk. Hij verricht, met uitzondering van de beleidsgerichte taken, dezelfde taken en werkzaamheden als de Chef-bediening¹. De 1e Medewerker bediening plant dus de werkzaamheden in de wijk, zorgt voor de inzet van toegewezen medewerkers, wijst in de wijk taken toe, geeft aanwijzingen en instructies aan medewerkers van de wijk en coördineert de bedieningswerkzaamheden in de wijk. De 1e Medewerker bediening ontvangt en placeert gasten, neemt bestellingen op van gasten, adviseert en begeleidt gasten bij wijn-spijs-combinatie, serveert bestellingen, rekent bestellingen af met gasten en neemt afscheid van gasten². Hij verzorgt in luxe restaurants waar tafelbereidingen een onderdeel zijn van de bedrijfsformule, de tafelbereidingen.</p> <p>Er is een groeiend aantal restaurantbedrijven dat zichzelf rekent tot het segment van de gastronomie in de horeca. In</p>
--------------	--

¹ Het komt in veel bedrijven voor dat de Chef de rang (of Wijk chef) de Chef bediening bij diens afwezigheid vervangt. Een gevolg hiervan is dat hij in staat wordt geacht om het vaktechnisch leidinggevende aspect van de taak van de Chef-bediening ook te kunnen waarmaken.

² Deze werkzaamheden zijn in restaurants waar de bediening in wijken plaatsvindt voorbehouden aan de 1e Medewerker bediening. Gastheren en/of bedieningsmedewerkers in bedoelde restaurants voeren genoemde werkzaamheden in principe niet uit. Ze verzorgen voornamelijk het transporteren van gerechten naar de tafels van gasten en kunnen de 1e Medewerker bediening behulpzaam zijn bij het uitserveren.

	<p>deze bedrijven komt een functionaris voor in wie twee verschillende functies zijn geïntegreerd: de functie van in de gastronomie gespecialiseerde Zelfstandig werkend gastheer en de functie van Sommelier. Deze functionaris wordt in deze bedrijven als <i>Gastronoom/Sommelier</i> aangeduid. Hij is een Zelfstandig werkend gastheer die zich gespecialiseerd heeft in de gastronomie, met name in de spijs-wijncombinaties, en die veel ervaring heeft op het gebied van praktische toepassing van gastronomie in restaurants.</p>
--	--

<p>Typerende beroepshouding</p>	<p>Typerend voor de beroepshouding van de Chef-bediening is, dat hij bij alle werkzaamheden die hij verricht, de behoeften, wensen en verwachtingen van gasten tot uitgangspunt neemt. Hij zorgt ervoor dat medewerkers de behoeften, wensen en verwachtingen van gasten, binnen de mogelijkheden van de bedrijfsformule, kunnen realiseren.</p> <p>De Chef-bediening is ingesteld op het bereiken van commerciële effectiviteit. Daartoe richt hij alle activiteiten op de gast en zijn belangen, stemt hij de producten en diensten af op relevante ontwikkelingen in de markt, koopt hij goederen en diensten op verantwoorde wijze in.</p> <p>Hij heeft inzicht in de doelstellingen van het bedrijf als geheel en beschikt over het vermogen om op basis daarvan een strategie voor de afdeling te ontwikkelen – hij herkent en begrijpt de manier waarop de eigen organisatie functioneert en hij overziet de gevolgen van de eigen acties voor andere werkterreinen binnen de organisatie.</p> <p>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. Hij is flexibel, sociaal en communicatief vaardig en heeft een goed ontwikkeld empathisch vermogen.</p> <p>De Chef-bediening is ingesteld op het bereiken van operationele effectiviteit. Hij spant zich in om geformuleerde doelen dichterbij te brengen, om diverse werkprocessen tegelijkertijd uit te voeren en aan te sturen. Hij maakt onderscheid tussen hoofdzaken en bijzaken, delegeert werkzaamheden naar medewerkers en voorziet de werkzaamheden van instructies. Hij heeft de aantoonbare bereidheid om medewerkers, indien nodig, te corrigeren en om het werkproces eventueel bij te stellen.</p> <p>Hij is ingesteld op persoonlijke effectiviteit. Hij gaat op een eerlijke manier om met anderen, toont inzicht in het eigen functioneren en is kritisch naar zichzelf toe. Hij kan kritiek verwerken, blijft overeind bij falen of tegenspoed en komt met originele oplossingen en nieuwe werkwijzen.</p> <p>Hij is stressbestendig en inspireert medewerkers en stimuleert hen om samen te werken en om verantwoordelijkheid te nemen en te dragen. Hij is zich bewust van nut en noodzaak van teamwork, van levenslang leren en hij helpt medewerkers om zich verder te ontwikkelen.</p> <p>De bovengenoemde kenmerken zijn typerend voor de beroepshouding van de Chef-bediening en in hoofdlijnen ook voor de 1e Medewerker bediening en de Gastronom/Sommelier.</p>
---------------------------------	---

	<p>Zowel de Chef-bediening als de 1e Medewerker bediening als de Gastronom/Sommelier beschikt over het vermogen om gasten in de verblijfsfase in het restaurant op een gastronomisch verantwoorde wijze service te verlenen, dus om gasten die veel meer willen dan eten en drinken alleen, die op het gebied van eten en drinken kritisch en veeleisend zijn en die 'een gastronomische beleving' willen meemaken, goed te adviseren en te begeleiden.</p> <p>Ze hebben het vermogen om goed aan te voelen wat gasten beweegt, wat ze willen en wat ze verwachten, kortom, om juist in te kunnen spelen op behoeften, wensen en verwachtingen van gasten.</p> <p>De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening en de Gastronom/ Sommelier in het segment van gastronomie beschikken over het vermogen om in voor gasten begrijpelijke taal uitleg te geven over smaken en bereidingen en over de afstemming van wijnen en gerechten op elkaar. Hij beschikt dus over gastronomische kennis en vaardigheid.</p>
<p>Rol en verantwoordelijkheden</p>	<p>De Chef-bediening vervult een leidinggevende, coördinerende, opleidende, informerende, bewakende, adviserende en een faciliterende rol. Hij draagt de eindverantwoordelijkheid voor de werkuitvoering in de afdeling bediening en hij legt daarover verantwoording af bij de Ondernemer/eigenaar of de Restaurantmanager.</p> <p>De 1e Medewerker bediening vervult dezelfde rollen als de Chef-bediening, alleen vervult hij deze rollen in een wijk.</p> <p>De Gastronom/Somme lier vervult, naast de klassieke rollen van Zelfstandig werkend gastheer, ook een begeleidende en adviserende rol naar gasten toe en een adviserende en uitvoerende rol naar het management toe op het gebied van het assortiment van wijn in het bedrijf.</p>

	<p>De 1e Medewerker bediening en de Gastronom/Sommelier, leggen beiden verantwoording af bij de Chef-bediening of 'Maître d'hôtel'³.</p> <p>Wanneer nodig is de Chef bediening meewerkend in de uitvoering.</p>
<p>Complexiteit</p>	<p>De complexiteit van dit beroep is daarom hoog. Het geven van leiding aan en het coördineren en regelen van de uitvoering van werkzaamheden voor een grote groep medewerkers brengt veel en specifieke problemen en risico's met zich mee.</p> <p>Het opstellen van werkroosters, het plannen en het regelen van voldoende bezetting en het mee selecteren van nieuwe medewerkers zijn werkzaamheden die niet routinematig en met alleen standaardprocedures kunnen worden uitgevoerd. Dit geldt ook voor het regelen van opleidingen of trainingen en voor de inwerking en de begeleiding van nieuwe medewerkers. Hetzelfde geldt voor het uitvoeren van beoordelingen van medewerkers.</p> <p>Er moet bij de uitvoering van deze taken rekening gehouden worden met commerciële belangen van het bedrijf en met de capaciteit en de omstandigheden van de individuele medewerkers.</p> <p>De Chef bediening, 1e Medewerker bediening en Gastronom/Sommelier, verkopen gastvrijheid. Fouten in de uitvoering van of verkeerd uitgevoerde tafelbereidingen, inadequate advisering en begeleiding van gasten bij het combineren van gerechten en dranken, inadequate samenstelling van het drankenassortiment en fouten in de inkoop en het beheer van dranken, verkeerd uitgevoerde berekeningen bij het bepalen van de kaartprijs van zowel gerechten als wijnen, dat alles brengt een hoog afbreukrisico met zich mee.</p>

	<p>Zowel de Chef-bediening als de 1e Medewerker bediening als de Gastronom/Sommelier moet inspelen op behoeften, wensen en verwachtingen van gasten. Deze kunnen veel, verschillend en onvoorspelbaar zijn. Bovendien moeten ze steeds tevredenheid van de gast in overeenstemming brengen met de commerciële doelstellingen van het bedrijf. Het instrument dat ze gebruiken is 'sociale en commerciële communicatie'. Dit vereist communicatieve en sociale vaardigheid van de Chef-bediening, 1e Medewerker bediening en Gastronom/Sommelier. Het vereist ook een goed ontwikkeld empathisch vermogen, creativiteit en alertheid. Het vereist verder een commerciële instelling, theoretische en praktische kennis van het vak, gecombineerd met ervaring, kortom, vakmanschap.</p> <p>De problemen die zich kunnen voordoen bij het realiseren van het gastheerschap, van gastvrijheid, zijn divers. Problemen ontstaan over het algemeen in de interactie met gasten en kunnen daardoor onvoorspelbaar zijn. Voor de oplossing ervan zal dan ook veelal gebruik worden gemaakt van specifieke, op de situatie afgestemde en creatieve methoden.</p> <p>Het voorgaande maakt duidelijk dat fouten in de uitvoering van de taken en werkzaamheden van de Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/Sommelier nadelige gevolgen kunnen hebben voor het bedrijf. Onjuiste benadering van gasten, kan nadelige gevolgen hebben voor het imago van het bedrijf.</p> <p>De afbreukrisico's van het niet juist functioneren van de Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/Sommelier zijn groot. Ze kunnen de continuïteit van het bedrijf zelfs in gevaar brengen.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen	<p><u>Algemeen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Communiceert met gasten in het Nederlands, Engels en in een tweede moderne vreemde taal. • Geeft duidelijke en complete informatie. • Schrijft helder en duidelijk. • Houdt rekening met de eisen voor goede taalverzorging. • Spreekt helder en duidelijk. • Luistert intensief. • Stelt vragen gericht en op correcte wijze.

	<ul style="list-style-type: none"> • Controleert steeds of hij de gesprekspartner goed heeft begrepen. • Gaat goed om met non-verbale expressies. • Houdt voortdurend rekening met de communicatie-eisen van de taal waarin wordt gecommuniceerd. • Houdt rekening met de eisen die te maken hebben met communicatie aan de balie, per telefoon, brief, fax of e-mail en via internet. <p><u>Specifiek</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Neemt telefonische reserveringen aan. • Neemt reserveringen aan die per brief, fax of per e-mail zijn binnengekomen. • Neemt reserveringen aan die per internet zijn binnengekomen. • Maakt afspraken met de potentiële opdrachtgever aan de hand van een functionsheet of partysheet. • Bevestigt de opdracht aan de opdrachtgever. • Informeert alle relevante afdelingen en personen over wanneer, hoeveel, hoe laat, in welke zaal en met welk doel de gasten komen. • Geeft, indien nodig, informatie, suggesties en adviezen aan gasten. • Geeft toelichting op menuonderdelen, gerechtenopbouw en bereiding. • Informeert en adviseert over combinaties van gerechten en dranken. • Overlegt met de Chef-kok over de gerechten die op de menukaart worden opgenomen. • Stelt bestellijsten van wijnen, aperitieven en digestieven samen. • Maakt bij de bestellijsten inkoopspecificaties van de in te kopen wijnen, aperitieven en digestieven. • Vraagt offertes aan bij de leveranciers van wijnen, aperitieven en digestieven. • Beoordeelt ontvangen offertes op compleetheid, prijs en leveringsvoorwaarden. • Plaatst de bestelling voor de wijnen, aperitieven en digestieven bij de leverancier(s). • Noteert per wijn wanneer en hoe lang hij op dronk zal zijn. • Stelt richtlijnen op voor voorraadbeheer van wijnen in de wijnkelder en in de gastenruimten in het restaurant. • Benoemt de factoren die invloed hebben op de smaak, de ontwikkeling en de bewaarmogelijkheden van wijnen. • Omschrijft de kenmerken van de factoren die invloed hebben op de smaak, de ontwikkeling en de bewaarmogelijkheden van wijnen. • Omschrijft waarom deze factoren invloed hebben op de smaak, de ontwikkeling en de bewaarmogelijkheden van wijnen. • Omschrijft de criteria voor het organoleptisch herkennen van wijnen.
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Omschrijft de procedures die gevolgd moeten worden bij het organoleptisch herkennen van wijnen en dranken. • Omschrijft de toe te passen keukentechnieken bij de bereiding van gerechten die uit meer dan twee componenten bestaan. • Omschrijft de relatie tussen de toepassing van een keukentechniek bij de bereiding van gerechten en de smaak van de bereide gerechten. • Omschrijft de criteria voor het op visuele wijze herkennen van bereide gerechten die uit meer dan twee componenten bestaan, naar gebruikte producten, bewerking en bereiding. • Omschrijft de procedures die gevolgd moeten worden voor het op visuele wijze herkennen van bereide gerechten die uit meer dan twee componenten bestaan, naar gebruikte producten, bewerking en bereiding. • Omschrijft de criteria voor het beoordelen van de combinatie van wijnen en gerechten. • Doet aan de hand van suggesties en signalen van gasten en medewerkers voorstellen aan de bedrijfsleiding voor de samenstelling van de menukaart en de wijn- en drankenkaart. • Doet aan de hand van suggesties en signalen van gasten en medewerkers voorstellen aan de bedrijfsleiding voor wijzigingen in de menukaart en de wijn- en drankenkaart. • Doet voorstellen aan de bedrijfsleiding voor verbeteringen en veranderingen in werkmethoden. • Doet voorstellen aan de bedrijfsleiding voor verbeteringen en veranderingen in werkroosters. • Doet voorstellen aan de bedrijfsleiding voor aanpassing van de inrichting van bedrijfs- en gastenruimtes • Doet voorstellen aan de bedrijfsleiding voor aanpassing van de bedrijfsformule. • Adviseert de bedrijfsleiding over de manier waarop vooruitgelopen kan worden op ontwikkelingen in de markt en bij de concurrent. • Maakt operationele plannen.
<p>Rekenen/wiskunde</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rekent af met behulp van de kassa. • Rekent eindbedrag op voorgeschreven wijze af. • Maakt de bijbehorende financiële raming. • Voert kostenberekeningen uit. • Neemt bestellingen op. • Verwerkt de bestellingen in de (computer)kassa. • Telt ontvangen gelden. • Maakt afrekenstaat op. • Controleert en verantwoordt de ontvangen gelden. • Draagt de gelden over/bergt de gelden op/stort de gelden af. • Verklaart eventuele kasverschillen. • Controleert regelmatig de voorraad dranken, producten en non-food artikelen in het restaurant. • Inventariseert dagelijks de behoefte aan dranken, producten en non-food artikelen in het restaurant.

	<ul style="list-style-type: none"> • Vult bestellijsten in. • Neemt geleverde dranken, producten en non-food artikelen voor het restaurant in ontvangst. • Controleert de geleverde dranken, producten en non-food artikelen op basis van de afleverbon.
--	---

1.3 Loopbaanperspectief

De Chef-bediening kan zich ontwikkelen tot Restaurantmanager. Zowel de Gastronom/Sommelier als de Chef-bediening kan zich verder ontwikkelen tot Ondernemer van een horecabedrijf.

De 1e Medewerker bediening kan zich ontwikkelen tot Chef-bediening. Hij kan uitgroeien tot Manager en uiteindelijk tot Ondernemer van een horecabedrijf.

1.4 Trends en innovaties

Hieronder worden relevante ontwikkelingen voor het beroep beschreven. Trends en innovaties geven aan in hoeverre het beroep nog kan veranderen onder invloed van vernieuwingen.

Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector).

Arbeidsmarkt	<p>De arbeidsmarktperspectieven voor alle beroepsgroepen binnen het cluster bediening zijn goed.</p> <p>Dit geldt ook voor de kans op een leerplaats. Wel zijn er signalen dat bedrijven in toenemende mate de voorkeur geven aan bol-stagiairs boven bbl-leerlingen (Kenwerk, 2012).</p> <p>Meer informatie over de arbeidsmarkt en de aansluiting tussen beroepsonderwijs en de arbeidsmarkt is te vinden in de publicatie 'Trends en cijfers, horeca' die Kenwerk jaarlijks oplevert. De publicatie voor 2012-2013 is te downloaden via www.kenwerk.nl.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>Ontwikkelingen in de horecabranche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sinds 1 juli 2008 mag er niet meer gerookt worden in horecagelegenheden, in ruimten met bedienend personeel. • Er is een toename van de invloed van de EU regelgeving.

- Het overheidsbeleid is sterk gericht op decentralisatie en deregulering, waardoor er meer ruimte ontstaat voor individuele ontplooiing en voor vergroting van de eigen verantwoordelijkheid.
- Het overheidsbeleid is gericht op wetgeving die stroomlijning en uniformering in de horeca mogelijk maakt en dus bevordert.
- De behoefte in de branche aan strengere sancties bij het niet naleven van de wettelijke regels is toegenomen.
- De Wet productaansprakelijkheid wordt meer toegepast.
- Het overheidsbeleid is gericht op meer aandacht voor de sociale hygiëne in de horeca.

Door veranderd en strenger overheidsbeleid zal de Ondernemer/manager in de horecabranche andere regels en voorschriften moeten naleven. Hierbij valt te denken aan het naleven van de voorschriften rondom voedselveiligheid en sociale hygiëne.

<p>Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening</p>	<p>Gastvrijheid is het product van de horeca en bestaat uit een tastbare component en een niet-tastbare component. Het tastbare deel bestaat uit de fysieke producten die geleverd worden, het hoofdgerecht, het biertje of het bed. Bij het niet-tastbare deel gaat het om sfeer, ambiance en gastvrijheid. Het niet-tastbare deel is juist waar de consument meerwaarde zoekt en waarom de gast in de horeca komt. Dit aspect van de horeca (de gastvrijheid en het vakmanschap) speelt een grotere rol dan het fysieke product alleen (bron: Gastvrij Nederland, november 2012).</p> <p>In de strijd om behoud of het vergroten van het eigen marktaandeel zal rekening gehouden moeten worden met de volgende omstandigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De informatie- en communicatietechnologie ontwikkelt zich door, dit heeft gevolgen voor de bedrijfsvoering in de horeca. ICT wordt ingezet om de organisatie te moderniseren en de bedrijfsprocessen te stroomlijnen en efficiënter te maken. Er wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van geautomatiseerde tapsystemen en computerkassa's. Daarnaast spelen de moderne communicatiemedia een steeds belangrijker rol, zoals de Social media. • De consument is, in vergelijking met vroeger, kritischer en mondiger geworden. Dit heeft gevolgen voor de manier waarop gasten benaderd moeten worden. • De consument van nu heeft steeds meer behoefte aan maatwerk en kwalitatief goede producten en diensten. Daarbij komt dat hij steeds bewuster omgaat met zijn veiligheid, gezondheid en duurzaamheid. Dit alles stelt hoge eisen aan de omgang met gasten en een bewust gekozen bedrijfsformule. Hiermee kan de onderneming zich onderscheiden. Daarvoor moet het juiste vakmanschap binnen het bedrijf aanwezig zijn. <p>De Ondernemer/manager moet bewust met het welzijn van de medewerkers bezig zijn om hen te behouden voor de horeca.</p>
--	---

2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die kenmerkend zijn voor het beroep.

Een *kerntaak* is een kenmerkende taak binnen de beroepsuitoefening. Het betreft een substantieel deel van de beroepsuitoefening naar omvang, tijdsbeslag, frequentie en/of belang.

Een *werkproces* is een afgebakend onderdeel van een kerntaak. Het werkproces kent een begin en een eind, heeft een resultaat en wordt kenmerkend herkend in de beroepspraktijk. De werkprocessen worden in handelingen beschreven opdat duidelijk is wat de beroepsbeoefening inhoudt.

Chef bediening	
Kerntaak	Werkproces
Kerntaak 1 Voert strategisch management uit	
	1.1 Vertaalt het strategisch plan in een operationeel plan
	1.2 Vertaalt het operationeel plan in een afdelingsplanning
	1.3 Implementeert het beleid gericht op sociale hygiëne en veiligheid
	1.4 Signaleert ontwikkelingen en speelt er op in
	1.5 Verzamelt informatie
Kerntaak 2 Voert personeelsbeleid uit	
	2.1 Werkt mee bij werving en selectie van nieuwe medewerkers
	2.2 Werkt mee aan beperking en/of voorkoming van ziekteverzuim en personeelsverloop
	2.3 Werkt aan een prettige en veilige werksfeer
	2.4 Voert diverse vormen van intern overleg
Kerntaak 3 Voert financieel management uit	
	3.1 Maakt afdelingsbegroting
	3.2 Bewaakt de besteding van budgetten
Kerntaak 4 Coördineert en regelt de uitvoering van het gastheerschap	

	4.1 Maakt een planning van de werkzaamheden en verdeelt deze
	4.2 Coördineert de werkuitvoering
	4.3 Bewaakt het managen van het gastheerschap
	4.4 Bewaakt de efficiency, de productiviteit en het rendement van het bedrijf
	4.5 Verricht administratieve werkzaamheden en kassawerkzaamheden
	4.6 Handelt vragen en klachten van gasten af

Kerntaak 5 Verleent gastvrijheid aan gasten	
	5.1 Maakt het bedrijf gereed voor de verkoop van gastvrijheid
	5.2 Neemt reserveringen aan
	5.3 Ontvangt en placeert gasten
	5.4 Adviseert gasten bij de menukeuze en neemt de bestelling op
	5.5 Adviseert en begeleidt gasten bij de dranken- en wijnkeuze en neemt de bestelling op
	5.6 Maakt dranken en wijnen serveergereed
	5.7 Serveert gerechten, dranken en wijnen
	5.8 Voert tafelbereidingen uit
	5.9 Verleent gastvrijheid na de maaltijd in de afscheidsfase
	5.10 Handelt bij normafwijkend gedrag
	5.11 Treedt op bij risico gedrag
	5.12 Verkoopt partijen, evenementen en bijeenkomsten
Kerntaak 6 Beheert voorraden producten, dranken en andere artikelen	
	6.1 Voert voorraadcontroles uit en bereidt bestellingen voor
	6.2 Doet de inkoop van bier en gedistilleerde dranken
	6.3 Werkt mee bij het samenstellen van de wijnkaart
	6.4 Doet de inkoop van wijnen, aperitieven en digestieven
	6.5 Beheert de wijnen
	6.6 Voert berekeningen uit met betrekking tot in- en verkoop van wijnen
	6.7 Bewaakt de ontvangst en de opslag van geleverde producten en non-food artikelen
Kerntaak 7 Werkt mee aan de verbetering van de bedrijfsuitvoering	
	7.1 Doet voorstellen voor samenstelling van de menu- en drankenkaart

	7.2 Doet voorstellen voor innovatie en verbetering van de bedrijfsvoering
	7.3 Draagt bij tot vergroting van de omzetkansen
Kerntaak 8 Begeleidt en coacht lerende medewerkers op de werkplek	
	8.1 Werkt nieuwe lerende medewerkers in
	8.2 Begeleidt lerende medewerkers
	8.3 Beoordeelt medewerkers
	8.4 Ontwikkelt zich verder

3 Beschrijving van de kerntaken

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

3.1 Kerntaak 1 Voert strategisch management uit

Kerntaak 1 Voert strategisch management uit	Werkprocessen bij kerntaak 1
1.1 Vertaalt het strategisch plan in een operationeel plan	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening analyseert het strategisch plan en bepaalt welke doelen de afdeling bediening in het planjaar moet nastreven. Hij operationaliseert de doelen in uit te voeren werkzaamheden en benodigde mensen en middelen. De Chef-bediening vertaalt het geheel in een begroting en voegt dit alles samen tot een operationeel plan of afdelingsplan voor de bediening. De Chef-bediening biedt het afdelingsplan, inclusief de begroting, als een voorstel aan de direct leidinggevende aan, licht, indien nodig, het plan toe en verdedigt het.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Het afdelings(jaar)plan en begroting is gemaakt en gepresenteerd aan de direct leidinggevende.</p>	
1.2 Vertaalt het operationeel plan in een afdelingsplanning	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening maakt, op basis van het operationeel plan, plannings voor de afdeling. Hij maakt een inschatting van het benodigde personeel en bepaalt de kwantitatieve en kwalitatieve behoefte aan personeel. Hij geeft daarin ook aan voor welke functie een medewerker nodig is, welke kwaliteit voor die functie nodig is en welke taken (en werkzaamheden) die functie omvat.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De afdelingsplanning is opgesteld.</p>	
1.3 Implementeert het beleid gericht op sociale hygiëne en veiligheid	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening instrueert de medewerkers hoe ze het beleid gericht op sociale hygiëne en veiligheid in de afdeling moeten toepassen.</p>

	<p>Hij geeft instructies en trainingen over het doel en de functie van het beleid. Hij geeft voorlichting over de Arbowet en over het beleid van het bedrijf gericht op veiligheid. Hij informeert de medewerkers hoe ze veilig en gezond en kunnen werken. Hij vertelt welke maatregelen het bedrijf heeft genomen om risico's te verkleinen.</p> <p>Hij geeft instructie over en training in hoe de regels gericht tegen normafwijkend gedrag gehandhaafd dienen te worden en beargumenteerd kunnen worden.</p> <p>Hij bewaakt of de medewerkers de nodige kennis en/of vaardigheden hebben verworven in het handhaven van de regels gericht op veiligheid en voedselveiligheid, de richtlijnen sociale hygiëne en de Arbowet.</p> <p>Hij begeleidt de medewerkers bij het uitvoeren van beleid en bewaakt of medewerkers de regels handhaven. De 1e Medewerker bediening of de Gastronom/Sommelier ziet op de werkvloer erop toe dat de gastheren en de bedieningsmedewerkers zich aan de wet- en regelgeving houden.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Het beleid op sociale hygiëne, veiligheid, hygiëne en Arbo-richtlijnen wordt door alle medewerkers correct toegepast.</p>	
<p>1.4 Signaleert ontwikkelingen en speelt er op in</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/Sommelier signaleert, met het oog op het verkopen van gastvrijheid, ontwikkelingen op de lokale markt en bij de concurrent. Hij reageert alert en anticipeert op de gevolgen van die ontwikkelingen voor het verkopen van gastvrijheid.</p> <p>Hij neemt deel aan trainingen en bijeenkomsten met branchegegoten, bezoekt vakbeurzen en andere horeca-evenementen en houdt ontwikkelingen op het gebied van wijnen bij. Hij maakt een afweging of inspelen op die</p>

	<p>ontwikkelingen inderdaad een gunstige invloed zal hebben op de omzetkansen en het bedrijfsresultaat.</p> <p>De Chef-bediening doet op basis van zijn afweging en de verkregen informatie voorstellen aan de Restaurantmanager of Ondernemer voor uit te voeren promotionele acties en om de positie van het bedrijf op de horecamarkt te versterken. De 1e Medewerker bediening of de Gastronom/Sommelier doet vergelijkbare voorstellen als die van de Chef-bediening, maar dan door tussenkomst van de Chef-bediening, aan de Restaurantmanager of de Ondernemer.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Ontwikkelingen in de markt zijn bekend en gebruikt bij voorstellen om omzet kansen te vergroten.</p>	
<p>1.5 Verzamelt informatie</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening verzamelt relevante informatie voor het bedrijf. Hij haalt uit de stroom gegevens essentiële informatie en verwerkt ze voor verschillende doeleinden in het bedrijf, zoals voor inkoop en bestelling van goederen, het bijstellen van werkplanningen, het doorvoeren van verbeteringen, het ingaan op verzoeken vanuit de overheid.</p> <p>Hij houdt voor het bedrijf relevante statistieken bij. Hij voert metingen uit om daardoor meer kennis van zaken te hebben. Hij verzamelt gegevens om tot verantwoorde strategische beleidsbeslissingen en uitvoerbare operationele beslissingen te komen.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Informatie is verzameld en gebruikt om beslissingen te onderbouwen.</p>	
<p><u>Kennis van:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsplan of ondernemingsplan • Horecabranche • Afdelings- en activiteitenplan • Analysemethodes • Ontwikkelingen in de markt • Wettelijke richtlijnen op het gebied van bedrijfshygiëne, voedingsmiddelenhygiëne en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit. 	

Vaardig in:

- Het toepassen van opgedane kennis

Competenties die nodig zijn om kerntaak 1 goed uit te voeren:

Competentie Bedrijfsmatig handelen	
Omschrijving competentie	Werkt kostenbewust en is zich bewust van de structuur, het beleid en de doelen van de organisatie.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Toont begrip van financiële consequenties. • Spreekt in termen van kosten en voordelen. • Zoekt mogelijkheden om kosten te reduceren. • Begrijpt het verband tussen beleid, structuur en doelen van een organisatie.

Competentie Werken conform richtlijnen en procedures	
Omschrijving competentie	Werkt bij het uitvoeren van de verschillende werkzaamheden conform relevante wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Past relevante wettelijke voorschriften zoals de hygiëncode en sociale hygiëne toe. • Past relevante bedrijfsvoorschriften toe voor het uitvoeren van voorraadbeheer.

Competentie Commercieel handelen	
Omschrijving competentie	Ziet en benut kansen om de omzet en bedrijfsresultaten te vergroten.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Kent ontwikkelingen in zijn vakgebied en speelt daar op in. • Kent de wensen en behoeften van de gasten en speelt daar op in. • Werkt kostenbewust.

3.2 Kerntaak 2 Voert personeelsbeleid uit

Kerntaak 2 Voert personeelsbeleid uit	Werkprocessen bij kerntaak 2
<p>2.1 Werkt mee bij werving en selectie van nieuwe medewerkers</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening werkt mee bij werving en selectie van (nieuwe) medewerkers. Hij let bij de selectie erop of de kandidaat over de gewenste vaktechnische vaardigheden, sociale vaardigheden en motivatie beschikt en of hij bij de bedrijfscultuur en bij de doelgroep van het bedrijf past.</p> <p>Hij houdt bij het werven en aannemen van medewerkers steeds rekening met de procedures die in het bedrijf gelden en met bepalingen in wet- en regelgeving en in de horeca-cao.</p> <p>Hij bewaakt, nadat een nieuwe medewerker is aangenomen, dat zijn introductie en zijn inwerking optimaal verlopen en dat hij de juiste begeleiding en ondersteuning krijgt. Hij schakelt daartoe de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/Sommelier in.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Nieuwe werknemers zijn geselecteerd en ingewerkt.</p>	
<p>2.2 Werkt mee aan beperking en/of voorkoming van ziekteverzuim en personeelsverloop</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De 1e Medewerker bediening, de gastronom/sommelier verzamelt, afhankelijk van de bedrijfsformule, gegevens over ziekteverzuim en personeelsverloop in het bedrijf. Hij analyseert de gegevens en probeert de oorzaken ervan te bepalen en legt zijn bevindingen aan de Chef-bediening voor.</p> <p>De Chef-bediening maakt een nadere analyse en weging van de bevindingen. Hij raadpleegt de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/Sommelier en doet voorstellen aan de Restaurantmanager of de Ondernemer/manager ter beperking en/of voorkoming van ziekteverzuim en/of personeelsverloop in de afdeling. Hij neemt in overleg met de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/Sommelier maatregelen.</p>

<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Ziekteverzuim en personeelsverloop zijn zoveel mogelijk voorkomen.</p>	
<p>2.3 Werkt aan een prettige en veilige werksfeer</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening werkt aan een prettige werksfeer.</p> <p>Hij stemt de belangen van het bedrijf en die van de medewerkers op elkaar af. Hij stimuleert medewerkers om samen te werken, optimaal en respectvol met elkaar te communiceren. Hij bevordert zelfstandigheid bij de medewerkers en motiveert ze. Hij bewaakt dat ze zonder vrees of angst hun werk doen.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Er is een prettige en veilige werksfeer.</p>	
<p>2.4 Voert diverse vormen van intern overleg</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>Hij organiseert informatie-uitwisseling over de bedrijfsvoering, uitwisseling van werkervaring, het geven van voorlichting en instructies en het maken van (nieuwe) afspraken in de afdeling. Hij houdt hiervoor werkoverleg met de medewerkers.</p> <p>Hij voert functioneringsgesprekken met medewerkers en beoordeelt ze. Hij licht zijn oordeel toe in een beoordelingsgesprek. Op basis van de beoordeling draagt hij de medewerker voor promotie of contract beëindiging voor.</p> <p>Hij volgt hierbij de in het bedrijf geldende procedure en houdt daarbij rekening met wet- en regelgeving en bepalingen in de horeca-cao op dit gebied.</p> <p>Hij voert evaluatiegesprekken waarin hij met de medewerkers nagaat hoe de uitvoering van een afspraak is geweest en of het gewenste resultaat is bereikt.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Formele en informele gesprekken zijn gevoerd.</p>	
<p><u>Kennis van:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Personeelsbeleid en -instrumenten • Wettelijke richtlijnen op het gebied van bedrijfshygiëne, voedingsmiddelenhygiëne en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit. 	

Vaardig in:

- Het toepassen van bedrijfsprocedures en wettelijke richtlijnen met betrekking tot personeelsbeleid
- Het inzetten van personeelsbeleid en -instrumenten
- Het toepassen van coachingsvaardigheden
- Het toepassen van sociale vaardigheden
- Het toepassen van gesprekstechnieken
- Het geven van feedback

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

Competentie Integer handelen	
Omschrijving competentie	Communiqueert open en duidelijk over zijn bedoelingen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Accepteert verschil tussen mensen. • Geeft iedereen gelijke kansen. • Respecteert vertrouwelijkheid. • Is consequent. • Creëert een veilige werksfeer.

Competentie Leidinggeven	
Omschrijving competentie	Stuurt medewerkers aan en oefent gezag uit.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Hanteert verschillende leiderschapstijlen. • Is overtuigend. • Laat zich bij het aansturen van het team leiden door diverse achtergronden, en vaardigheden van de medewerkers.

Competentie Motiveren en stimuleren	
Omschrijving competentie	Motiveert en stimuleert de medewerkers in de werkluitvoering.

Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Geeft feedback. • Bevordert een goede verstandhouding binnen het team. • Creëert een veilige werksfeer.
----------	---

3.3 Kerntaak 3 Voert financieel management uit

Kerntaak 3 Voert financieel management uit	Werkprocessen bij kerntaak 3
3.1 Maakt afdelingsbegroting	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening analyseert het strategisch plan. Hij verzamelt op basis daarvan gegevens over het bedieningsproces, over de omzet en over de productiviteit van de afdeling. Hij maakt een schatting van de manier waarop het gewenste rendement kan worden bereikt. Hij stelt hiertoe een prognose op van aantallen te verwachten gasten, aantallen te verkopen gerechten en dranken en benodigde menskracht en middelen. Hij verwerkt deze prognose in een begrotingsplan. Hij dient de begroting in bij de Restaurantmanager of Ondernemer, licht de begroting indien nodig toe en/of verdedigt deze.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De afdelingsbegroting is opgesteld en gepresenteerd aan de Restaurantmanager of de Ondernemer/manager.</p>	
3.2 Bewaakt de besteding van budgetten	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening is verantwoordelijk voor de besteding van het toegewezen afdelingsbudget. Hij maakt afspraken met zijn medewerkers over de besteding van het budget en bevordert dat ze zich aan de afspraken houden. Hij controleert regelmatig de besteding van de budgetten. Hij maakt voor- en nacalculatie van het zakelijk verbruik. Hij analyseert optredende afwijkingen tussen werkelijke en begrote kosten en neemt, met het oog op de te realiseren begrotingsdoelen, indien nodig, maatregelen.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Het afdelingsbudget is bewaakt en indien nodig zijn er maatregelen genomen om begrotingsdoelen te behalen.</p>	

Kennis van:

- Financiële termen
- Begrotingen

Vaardig in:

- Het lezen van begrotingen
- Het toepassen van analysemethodes

Competenties die nodig zijn om kerntaak 3 goed uit te voeren:

Competentie Bedrijfsmatig handelen	
Omschrijving competentie	Werkt kostenbewust en is zich bewust van de structuur, het beleid en de doelen van de organisatie.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Toont inzicht in financiële consequenties. • Spreekt in termen van kosten en voordelen. • Zoekt mogelijkheden om kosten te reduceren. • Begrijpt het verband tussen beleid, structuur en doelen van een organisatie.

3.4 Kerntaak 4 Coördineert en regelt de uitvoering van het gastheerschap

Kerntaak 4 Coördineert en regelt de uitvoering van het gastheerschap	Werkprocessen bij kerntaak 4
---	------------------------------

<p>4.1 Maakt een planning van de werkzaamheden en verdeelt deze</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening inventariseert de werkzaamheden, raadpleegt daarbij alle relevante bronnen. Hij bepaalt welke werkzaamheden waar en wanneer moeten worden uitgevoerd.</p> <p>Hij deelt de werkzaamheden in, maakt voor elke taak een schatting van de benodigde tijd en draagt zorg voor voldoende personeelsbezetting. Hij bespreekt de planning van de werkzaamheden met de 1^e Medewerker bediening of met de Gastronom/Sommelier, of met de gastheren en bedieningsmedewerkers.</p> <p>Hij bewaakt dat iedere medewerker over een goede werkbeschrijving beschikt en dat de medewerkers de benodigde aanwijzingen en instructies krijgen.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De dagelijkse planning voor de werkuitvoering is gemaakt en besproken. Alle medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt.</p>	
<p>4.2 Coördineert de werkuitvoering</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening zorgt voor een efficiënte uitvoering van de verschillende taken en werkzaamheden in de bediening. Hij zorgt voor afstemming tussen de werkzaamheden van de bediening en de keuken.</p> <p>Hij stuurt de medewerkers aan. Hij instrueert, legt uit of stuurt bij in de werkuitvoering. Hij evalueert de stand van zaken in de werkuitvoering regelmatig en bij problemen zoekt hij alternatieven om tot het gewenste resultaat te komen.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Taken en werkzaamheden zijn afgestemd. Medewerkers weten wat ze moeten doen om tot het gewenste resultaat te komen. Voor eventuele problemen zijn oplossingen/alternatieven gevonden.</p>	

<p>4.3 Bewaakt het managen van het gastheerschap</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/Sommelier bewaakt de manier waarop de medewerkers inspelen op de verwachtingen en de beleving van de gasten. Hij ziet erop toe dat de dienstverlening tijdens het contact tussen de medewerkers bediening en de gasten optimaal is en dat de medewerkers bediening tijdig en op juiste wijze inspelen op de verwachtingen en de beleving van de gasten.</p> <p>Hij bewaakt de kwaliteit van het aanbod van gastvrijheid. Hij bewaakt ook de effectiviteit van het gedrag van de medewerkers bediening en de sfeer van de omgeving waarin gastvrijheid wordt verleend.</p> <p>Hij ziet erop toe dat de medewerkers bediening adequaat reageren op de verwachtingen, de behoeften en de wensen van de gasten en dat zij in voldoende mate rekening houden met de gedragskenmerken van de diverse soorten gasten.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De dienstverlening naar de gasten verloopt effectief en volgens de gestelde kwaliteit richtlijnen/bedrijfsvoorschriften.</p>	
<p>4.4 Bewaakt de efficiency, de productiviteit en het rendement van het bedrijf</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/Sommelier bewaakt de te realiseren efficiency en productiviteit van het bedrijf. Hij analyseert het dienstverleningsproces in de afdeling, de uitvoering van het inkoopbeleid en de mate waarin efficiënt en kostenbewust wordt gehandeld.</p> <p>De Chef-bediening bespreekt zijn bevindingen met de medewerkers. Hij wijst hen, indien nodig, op schadelijke gevolgen van ineffectief en inefficiënt en niet-kostenbewust handelen.</p>

	<p>De Chef-bediening doet voorstellen aan de Ondernemer/manager of restaurantmanager over te nemen maatregelen gericht op verhoging van efficiency en productiviteit in de afdeling, over herinrichting van de gasten- en dienstruimten en over nieuwe investeringen. Hij doet ook voorstellen over te nemen maatregelen gericht op kostenbesparing om het te behalen rendement te realiseren.</p> <p>De 1e Medewerker bediening of de Gastronom/Sommelier doet via de Chef-bediening voorstellen aan de Ondernemer/manager of Restaurantmanager over te nemen maatregelen op de genoemde gebieden.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Het dienstverleningsproces verloopt efficiënt en productief. Voorstellen om het rendement van het bedrijf te vergroten zijn gedaan.</p>	
<p>4.5 Verricht administratieve werkzaamheden en kassawerkzaamheden</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening registreert gewerkte uren van medewerkers. Hij registreert de inkoop en de uitgifte van dranken en andere artikelen en de omzet van medewerkers van de afdeling. De Chef-bediening sluit de kassa af, draagt de kas over en voert werkzaamheden uit die te maken hebben met de betalingsstructuur en met preventie van overval en fraude. Hij verricht werkzaamheden die te maken hebben met het aanslaan van speciale omzetten, zoals bij bijzondere evenementen en partijen. Hij beheert de kassa.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De administratie en kassawerkzaamheden zijn tijdig en zonder fouten afgerond. De kassa is afgesloten en overgedragen.</p>	
<p>4.6 Handelt vragen en klachten van gasten af</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening behandelt vragen en klachten van gasten over de dienstverlening. Hij wordt bij lastige of ernstige vragen en klachten altijd ingeschakeld. Hij neemt vragen en klachten van gasten serieus. Hij luistert goed naar de vraag of de klacht en analyseert in hoeverre de klacht relevant is voor de bedrijfsuitvoering. Hij handelt de vragen of de klachten af volgens in het bedrijf vastgelegde procedures voor klachtenafhandeling. Hij stelt de gast op de hoogte van de uitkomst van de behandeling van de vraag of</p>

	de klacht. Hij verzamelt de vragen en klachten en spreekt ze periodiek met de medewerkers door. Hij doet op basis van de klachten verbetersuggesties.
<u>Resultaat:</u>	
Vragen en klachten zijn gastgericht afgehandeld.	
<u>Kennis van:</u>	
<ul style="list-style-type: none"> • Capaciteitsberekeningen en prognoses • Relevante bedrijfsvoorschriften • Kwaliteitsnormen 	
<u>Vaardig in:</u>	
<ul style="list-style-type: none"> • Het toepassen van motiveringstechnieken • Het toepassen van coachingsvaardigheden • Het toepassen van sociale vaardigheden • Het toepassen van gesprekstechnieken • Het geven van feedback 	

Competenties die nodig zijn om kerntaak 4 goed uit te voeren:

Competentie Plannen	
Omschrijving competentie	Plant verschillende activiteiten die gedaan moeten worden. Hij maakt een tijdsindeling en stelt prioriteiten.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Schat de benodigde tijd in voor de verschillende werkzaamheden. • Maakt een planning en stelt prioriteiten. • Wijst taken en verantwoordelijkheden toe. • Bewaakt de gemaakte planning en stelt indien nodig de planning bij.

Competentie Motiveren en stimuleren	
Omschrijving competentie	Motiveert en stimuleert de medewerkers in de werkuvoering.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Geeft feedback. • Bevordert een goede verstandhouding binnen het team. • Creëert een veilige werksfeer.

Competentie Kwaliteitsniveau behalen	
Omschrijving competentie	Stelt alles in het werk om te allen tijde het afgesproken kwaliteitsniveau te behalen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Kent de gestelde kwaliteitsniveaus. • Signaleert tijdig afwijkingen en speelt hier op in.

Competentie Leidinggeven	
Omschrijving competentie	Stuurt medewerkers aan en oefent gezag uit.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Weet bij de juiste persoon de juiste vorm van leiderschap toe te passen • Is overtuigend. • Laat zich bij het aansturen van het team leiden door de diverse achtergronden en vaardigheden van de medewerkers.

3.5 Kerntaak 5 Verleent gastvrijheid aan gasten

Kerntaak 5 Verleent gastvrijheid aan gasten	Werkprocessen bij kerntaak 5
5.1 Maakt het bedrijf gereed voor de verkoop van gastvrijheid	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/sommelier werkt mee bij het uitvoeren van de mastiek- en mise en place werkzaamheden Hij maakt de materialen schoon en vult die, indien nodig, aan. Hij controleert of alle benodigdheden in office, buffet en/of bar in voldoende mate aanwezig zijn en in goede staat verkeren en vult, waar nodig, het een en ander bij. Hij controleert, tot slot, alles (interieur en exterieur) op compleetheid en netheid en verklaart het bedrijf gereed voor de ontvangst van gasten.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De mastiek en mise en place taken zijn conform bedrijfsvoorschriften uitgevoerd en gecontroleerd. Het gehele bedrijf is gecontroleerd op compleetheid en netheid.</p>	

<p>5.2 Neemt reserveringen aan</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/sommelier neemt, afhankelijk van de bedrijfsformule, reserveringen aan. Hij vraagt naar de naam van de persoon die de reservering doet, naar het doel, de datum en de tijd van de reservering. Ook vraagt hij naar het aantal personen voor wie wordt gereserveerd. Hij gaat in het reserveringssysteem na of hij de reservering kan aannemen en let daarbij met name op de mogelijkheden van het bedrijf, de bezetting op de gewenste datum en tijd en de personele bezetting op die datum en die tijd. Hij vraagt de benodigde gegevens van de persoon die de reservering plaatst. Hij vraagt ook of er (bijzondere) wensen zijn ten aanzien van de locatie van de tafel en ten aanzien van het menu. Hij noteert de gegevens en wensen en verwerkt deze in het reserveringssysteem. Hij informeert de leidinggevende en de Chef-kok over de aangenomen reservering en de bijzondere wensen van de gast.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Reserveringen zijn aangenomen conform bedrijfsvoorschriften.</p>	
<p>5.3 Ontvangt en placeert gasten</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/sommelier begroet de gasten, begeleidt hen, afhankelijk van de bedrijfsformule, naar de gastenruimte. Hij placeert de gasten en vraagt of zij een aperitief wensen. Hij biedt de gast eventueel de drankenkaart aan en geeft, indien nodig, informatie en advies over de aperitieven. Hij neemt bestellingen op, geeft deze door aan de bar/het buffet of maakt de bestelling zelf serveergereed.</p> <p>Hij serveert de aperitieven aan de gasten. Hij biedt daarna, afhankelijk van de bedrijfsformule, de menukaart aan de gasten aan.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De gasten zijn ontvangen en geplacerd conform bedrijfsvoorschriften en op basis van de wensen en behoeften van de gasten. Zij hebben een aperitief ontvangen.</p>	

<p>5.4 Adviseert gasten bij de menukeuze en neemt de bestelling op</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/sommelier geeft de gasten, indien nodig en gewenst, toelichting op de menudelen en de opbouw van de gerechten die op de kaart staan. Ook geeft hij op verzoek van de gasten informatie over bereiding en smaken van de gerechten op de kaart.</p> <p>Hij wijst de gasten op speciale aanbiedingen commercieel aantrekkelijke en/of speciale menu's of gerechten. Hij neemt, nadat de gasten een keuze hebben gemaakt, hun bestelling en eventuele (speciale) wensen op. Hij vraagt daarna aan de gasten wat zij willen drinken en geeft, indien nodig en gewenst, informatie en advies over de dranken op de kaart.</p> <p>Hij neemt, wanneer de gasten het te kennen geven, de bestelling op. Hij geeft de bestelling van de gerechten door aan de keuken en bespreekt eventuele (speciale) wensen van de gast met de keuken door. Hij geeft de bestelling van dranken door aan de bar of maakt deze bestelling zelf serveergereed. Hij verwerkt de bestellingen in het kassasysteem. Hij slaat hiervoor de codes of bedragen aan, passend bij de bestellingen.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Indien nodig en gewenst is een advies gegeven dat aansluit op de wensen en behoeften van de gasten en dat commercieel aantrekkelijk zijn. De bestellingen voor dranken en gerechten zijn opgenomen en verwerkt conform bedrijfsvoorschriften.</p>	
<p>5.5 Adviseert en begeleidt gasten bij de wijnkeuze en neemt de bestelling op</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/sommelier biedt niet alleen de menukaart aan de gast aan, maar ook de wijnkaart. Hij geeft, indien nodig en gewenst, de gast informatie over opbouw van menu's en gerechten op de kaart, over producten, bereidingswijze en smaken en over de invloed van de bereidingswijze op smaken van bereide producten.</p>

	<p>Hij geeft ook informatie over de opbouw van de wijnkaart en, indien gewenst, informatie over herkomst, samenstelling, smaak en combinatiemogelijkheden van afzonderlijke wijnen op de kaart. Hij legt op verzoek van gasten uit waarom en waardoor de ene wijn beter bij een gekozen gerecht past en hoe kan worden bepaald welke wijn bij welke gang gebruikt kan worden.</p> <p>De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/sommelier adviseert, indien nodig, de gasten bij hun keuze van de juiste wijn bij een gekozen gerecht. Hij gaat eerst na wat de smaak van het gerecht is en gaat daarna na welk karakter wijn bij dat smaakprofiel het beste past. Hij gaat daarbij uit van het principe van een aanvullende smaak, het principe van een tegengestelde smaak of het principe van een begeleidende smaak. Hij legt het een en ander uit, laat de gasten kiezen of adviseert ze bij het maken van een keuze.</p> <p>Hij neemt de bestelling van de drank(en) en wijn(en) op, voert deze in het kassasysteem in en past eventueel het glaswerk aan.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De gasten zijn geadviseerd en begeleid bij de keuze voor de wijn. De bestelling is opgenomen.</p>	
<p>5.6 Maakt wijn serveergereed</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/sommelier haalt de wijn uit de wijnbewaarkast of het wijnrek. Hij leest het etiket en controleert of hij de juiste (bestelde) wijn uit het rek of de kast heeft gehaald. Hij draagt de wijnfles naar de tafel van de gast en presenteert de fles aan de gast. Hij zet de wijnfles, afhankelijk van de soort wijn, in een koeler met ijsblokjes bij de tafel, op een side plate op de tafel of in een mandje liggend op de tafel. Hij legt een wijnflesopener op een side plate op de tafel. Hij opent de fles op voorgeschreven wijze en houdt daarbij rekening met de aard van de wijn. Hij controleert, tot slot, de wijn.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p>	

De bestelde wijn is volgens de voorschriften en/of bedrijfsrichtlijnen gepresenteerd en geopend.	
5.7 Serveert gerechten, wijnen en dranken	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/sommelier ruimt de aperitiefglazen op en zet eventuele benodigdheden bij de gerechten op de tafel. Serveert dranken. Bij wijn laat hij de gast de wijn voorproeven en schenkt daarna de wijn in de gereed staande wijnglazen. Hij neemt daarbij de voorschriften voor het serveren van wijn in acht.</p> <p>Hij transporteert de gerechten naar de tafel en serveert ze conform de eisen vanuit de bedrijfsformule. Hij neemt daarbij de basisregels voor serveren in acht.</p> <p>Hij houdt de gasten tijdens de maaltijd in de gaten, reageert alert op hun signalen en serveert, indien nodig en van toepassing, gerechten na en dranken bij. Hij houdt de wijnglazen in de gaten en vraagt, indien een glas leeg is en er nog wijn in de fles zit, of de gast nog wat wijn wenst. Indien de fles wijn leeg is, vraagt hij aan de Gastheer/-vrouw van de tafel of hij een nieuwe fles mag serveren.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Bestelde gerechten, dranken en wijnen zijn conform bedrijfsvoorschriften en op basis van de wensen en behoefte van de gasten geserveerd, na geserveerd.</p>	
5.8 Voert tafelbereidingen uit	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/sommelier controleert of de klaargezette materialen voor de uit te voeren tafelbereiding schoon en compleet zijn. Hij controleert daarna de klaargezette producten op soort, kwaliteit en bruikbaarheid. Hij toont, afhankelijk van het te bereiden product, de schaal met daarop het in de keuken voorbereide product aan de gast en geeft daarbij de nodige uitleg. Hij past daarna de voorgeschreven keukentechniek aan tafel toe en communiceert met de gast tijdens het afwerken of de bereiding. Hij dresseert het bereide of afgewerkte product. Hij houdt zich daarbij aan de voorschriften van de bedrijfsformule. Hij serveert het gerecht op voorgeschreven</p>

	<p>wijze aan de gast, beantwoordt eventuele vragen van de gast, wenst de gast smakelijk eten en debarraseert daarna de gebruikte materialen van de tafelbereiding.</p> <p>De Gastronom/sommelier doet tevens een gepaste wijn suggestie.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Tafelbereidingen zijn volgens voorgeschreven technieken uitgevoerd en volgens bedrijfsformule gepresenteerd. Gebruikte materialen zijn gedebarraseerd.</p>	
<p>5.9 Verleent gastvrijheid na de maaltijd in de afscheidsfase</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/sommelier neemt bestellingen op voor koffie en/of thee al dan niet met een digestief en serveert deze. Hij vraagt de gast naar zijn tevredenheid over de genuttigde gerechten en dranken en gaat na of de gast het restaurant een volgende keer weer zou bezoeken. Hij licht nieuwe activiteiten van het bedrijf toe. Bij negatieve gastenreacties handelt hij conform bedrijfsvoorschriften en meldt deze bij de leiding van het bedrijf. Hij deelt mee aan de gast of en hoe de klacht in behandeling wordt genomen en informeert de gast over de uitkomst ervan. Wanneer de gast om de rekening vraagt controleert en presenteert hij de rekening zo snel mogelijk. Hij neemt na betaling van de rekening afscheid van de gasten.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Koffie en/of thee, al dan niet met digestief, is geserveerd conform de bedrijfsvoorschriften. Er is gevraagd naar de tevredenheid van de gasten over de genuttigde gerechten en dranken en er is informatie verstrekt over het bedrijf. De rekening is, zo snel als mogelijk nadat de gast er om heeft gevraagd, gepresenteerd. Er is afscheid genomen van de gast conform bedrijfsvoorschriften.</p>	
<p>5.10 Handelt bij normafwijkend gedrag</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/sommelier signaleert normafwijkend gedrag bij gasten. Hij gaat, afhankelijk van de bedrijfsformule, naar de gast toe en wijst de gast op het huisreglement. Hij benoemt het gedrag waarop de gast wordt aangesproken, vertelt wat de regel is die de gast overtreedt en wat hij van de gast verwacht. Hij voert het handhavingsbeleid consequent uit.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p>	

<p>Gasten met normafwijkend gedrag zijn aangesproken op hun gedrag, gewezen op het huisreglement en de gewenste aanpassing van hun gedrag.</p>	
<p>5.11 Treedt op bij risicogedrag</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/sommelier treedt bij tegenwerkend gedrag van gasten op. Hij spreekt de gast aan en geeft de gast ruimte voor zijn reactie. Hij legt de gast het doel, de inhoud en het waarom van de regel uit.</p> <p>Hij treedt op tegen agressief gedrag en tegen verbale bedreiging van gasten. Hij laat zich niet provoceren tot reactie, maar beschrijft het gedrag van de gast en geeft aan dat dit gedrag niet wordt getolereerd. Hij vertelt de gast welke sanctie op dit gedrag staat en hij legt de sanctie op. Hij treedt professioneel op.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Gasten met tegenwerkend en agressief gedrag zijn aangesproken op hun gedrag. Passende sancties zijn opgelegd.</p>	
<p>5.12 Verkoopt partijen, evenementen en bijeenkomsten</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening gaat in het eerste contact met een potentiële opdrachtgever na of het bedrijf in staat is de partij, het evenement of de bijeenkomst te verzorgen. Hij maakt afspraken met de potentiële opdrachtgever aan de hand van een functionsheet of partysheet. Hij bevestigt de opdracht schriftelijk aan de opdrachtgever. Hij werkt de afspraken uit in een draaiboek en verspreidt deze onder alle relevante afdelingen en personen.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Feesten en partijen zijn verkocht en gemaakte afspraken zijn naar alle betrokkenen gecommuniceerd.</p>	
<p><u>Kennis van:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Normen voor tafelbezetting • Dranken, aperitieven en digestieven • De bereidingswijze en samenstelling van de gerechten en dranken op de menu- en drankenkaart • Warenkennis • De diverse kooktechnieken • De invloed van de toegepaste kooktechnieken op de smaak en samenstelling van gerechten. 	

- Koffie en thee assortiment van het bedrijf
- Nieuwe activiteiten van het bedrijf
- Het huisreglement
- Vormen van normafwijkend gedrag
- De bedrijfsformule

Vaardig in:

- Het toepassen van zijn kennis van het gebruik van het reserveringssysteem
- Het toepassen van zijn kennis van het gebruik van de (computer)kassa
- Het bereiden van dranken en gerechten
- Het serveren van dranken en gerechten
- Het toepassen van organoleptische vaardigheden bij het proeven van bereide gerechten en componenten daarvan
- Het adviseren over de wijn-spijskeuze in relatie tot de wensen en behoeften van de gasten
- Het vertalen van signalen naar wensen en behoeften van de gast
- Het toepassen van transporttechnieken voor dranken en gerechten
- Het toepassen van serveertechnieken voor dranken en gerechten
- Het toepassen van debarrasseertechnieken voor gerechten en dranken
- Het toepassen van inlevingsvermogen
- Het toepassen van sociale vaardigheden
- Het toepassen van commerciële vaardigheden
- Het toepassen van het handhavingsbeleid volgens de bedrijfsformule

Toelichting kerntaak:

Competenties die nodig zijn om kerntaak 5 goed uit te voeren:

Competentie Anticipeert op de wensen en behoefte van gasten en gastenreacties	
Omschrijving competentie	Achterhaalt actief de wensen, behoeften en tevredenheid van de gasten en handelt of reageert gepast op de signalen en reacties van gasten.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Is alert, attent en voorkomend op signalen van gasten. • Neemt wensen van gasten als uitgangspunt van eigen handelen. • Stelt zich open voor reacties van gasten. • Gaat effectief om met positieve gastenreacties. • Behandelt negatieve reacties van gasten volgens de procedures van het bedrijf. • Stelt zich in op correcte behandeling van vragen en klachten van gasten. • Neemt gastenreacties serieus.

	<ul style="list-style-type: none"> • Haalt de informatieve waarde uit klachten. • Handelt oplossingsgericht.
--	--

Competentie Presenteren	
Omschrijving competentie	Toont vriendelijk en voorkomend gedrag naar gasten, leveranciers en collega's.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Licht adviezen of informatie over dranken en gerechten helder en duidelijk toe. • Stelt zich open voor reacties van gasten, leveranciers en collega's. • Stelt duidelijke grenzen aan normafwijkend gedrag. • Past taal en benaderingswijze aan op de gast, leverancier of collega.

Competentie Kwaliteitsniveau behalen	
Omschrijving competentie	Stelt alles in het werk om te allen tijde het afgesproken kwaliteitsniveau te behalen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Kent de gestelde kwaliteitsniveaus. • Houdt de juiste werkvolgorde aan voor het bereiden en serveren van gerechten en dranken. • Bewaakt dat de gast de bestelling krijgt die hij of zij heeft besteld. • Voert zijn werkzaamheden uit zonder de wensen van de gasten uit het oog te verliezen. • Werkt zo precies als mogelijk om het werk in een keer correct te kunnen uitvoeren. • Werkt zo snel als mogelijk om tegemoet te komen aan de wensen en behoeften van gasten. • Signaleert tijdig afwijkingen/knelpunten of problemen en speelt hier op in.

Competentie Zorgvuldig, kosten- en milieubewust handelen	
Omschrijving competentie	Gaat zorgvuldig en bewust om met materiaal, zodat de kosten worden beperkt en milieuvriendelijk wordt gehandeld.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Gaat zorgvuldig om met bedieningsapparaten en -materieel. • Voorkomt in alle gevallen onveilige en onhygiënische situaties. • Gaat milieuvriendelijk te werk. • Gaat efficiënt en kostenbewust om met middelen en materieel. • Is nauwkeurig en zorgvuldig bij het afrekenen met gasten.

Competentie Werken conform richtlijnen en procedures

Omschrijving competentie	Werkt bij het uitvoeren van de verschillende werkzaamheden conform relevante wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Voert werkzaamheden op voorgeschreven wijze uit. • Werkt conform eisen van veiligheid, hygiëncode en sociale hygiëne.. • Werkt conform relevante bedrijfsvoorschriften voor het transporteren, serveren en debarrasseren van dranken en gerechten.

Competentie Samenwerken	
Omschrijving competentie	Raadpleegt collega's en overlegt met hen over de wensen en behoeften van gasten zodat het verlenen van gastvrijheid optimaal verloopt.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Stemt tijdig en proactief af met collega's. • Schakelt tijdig specialisten/hulp in. • Stelt zich open voor ideeën, reacties en feedback van collega's.

Competentie Plannen	
Omschrijving competentie	Plant zijn eigen werkzaamheden effectief en efficiënt in.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Stelt prioriteiten in de uit te voeren werkzaamheden. • Schat de benodigde tijd voor het uitvoeren van de werkzaamheden in. • Houdt rekening met de haalbaarheid van de werkzaamheden voor openingstijd. • Stelt de benodigde middelen vast om het werk te kunnen doen. • Bewaakt de voortgang van de uitvoering van de eigen werkzaamheden.

Competentie Commercieel handelen	
Omschrijving competentie	Is alert op het behalen van de bedrijfsdoelstellingen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Herkent koopsignalen, vertaalt ze naar koopgedrag en handelt daarnaar. • Houdt bij actief verkoopgedrag rekening met de optimalisering van de winst zonder dat dit ten koste gaat van de sfeer en/of de gast.

3.6 Kerntaak 6 Beheert voorraden producten, dranken en andere artikelen

Kerntaak 6 Beheert voorraden producten, dranken en andere artikelen	Werkprocessen bij kerntaak 6
---	-------------------------------------

<p>6.1 Voert voorraadcontroles uit en bereidt bestellingen voor</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/sommelier houdt de voorraad dranken en producten en de voorraad non-food artikelen in het restaurant bij.</p> <p>Hij controleert de dranken en de producten op kwaliteit, houdbaarheid en beschikbaarheid en voorkomt daardoor bederf en derving. Hij controleert de non-food artikelen. Hij let daarbij op aantallen en beschadigingen. Hij geeft opdracht om dranken en producten waarvan de houdbaarheidsdatum is overschreden en non-food artikelen die beschadigd zijn en daardoor 'onbruikbaar' zijn geworden, uit de voorraad te halen. Hij registreert tekorten en behoeften op bestellijsten en verzorgt, afhankelijk van de bedrijfsformule, de plaatsing van de bestellingen.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De voorraad is op orde en de tekorten en behoeften zijn geregistreerd en besteld.</p>	
<p>6.2 Doet de inkoop van bier en gedistilleerde dranken</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/sommelier bepaalt mede welk bier en in welke hoeveelheid deze ingekocht moet worden. Hij plaatst de bestelling, voor zover er geen bierbrouwerijcontract is gesloten, bij een hoofdleverancier voor bier. Hij bepaalt mede het assortiment gedistilleerde dranken en de hoeveelheid die per soort en merknaam nodig is. Hij geeft bij het plaatsen van de bestelling aan waarop deze betrekking heeft: gewone flessen of speciale grote flessen voor geautomatiseerde systemen. Hij bewaakt of de bieren, de gekoelde en de gedistilleerde dranken bij ontvangst nauwkeurig worden gecontroleerd en dat de afleveringsbon/factuur voor akkoord wordt getekend. Hij bewaakt het interne transport van de ontvangen goederen en of de goederen naar de juiste opslag- of bewaarplaats gaat. Hij is ervoor verantwoordelijk dat de ontvangen goederen op de juiste wijze worden geregistreerd en opgeslagen en dat eventuele emballage en ander afval op de juiste wijze worden afgevoerd.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p>	

<p>Bier en gedistilleerde dranken zijn besteld, geleverd en in de daarvoor bestemde ruimtes opgeslagen.</p>	
<p>6.3 Werkt mee aan het samenstellen van de wijnkaart</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/sommelier voert overleg met de Chef-kok om informatie te verkrijgen over de gerechten die op de menukaart worden opgenomen. Hij vergaart informatie over het smaakprofiel van de gerechten en over de opbouw van de menu's. Hij kiest wijnen, aperitieven en digestieven en houdt daarbij rekening met de reactie op zoet, zuur, zout, pikant en tannine. Hij bepaalt of hij zich zal laten leiden door harmonie of door contrast. Hij vergelijkt het smaakprofiel van de wijnen met dat van de gerechten en maakt een keuze voor een passende wijn. Hij volgt daarna de procedures van het bedrijf om te komen tot een commercieel verantwoorde wijnkaart.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De wijnkaart is samengeteld uit wijnen die de gerechten complimenteren.</p>	
<p>6.4 Doet de inkoop van wijnen, aperitieven en digestieven</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/sommelier maakt op basis van de vastgestelde wijnkaart een voorstel voor een variatie van wijnen, aperitieven en digestieven die ingekocht moet worden. Hij geeft daarin de soort en de kwaliteit aan van de wijnen, aperitieven en digestieven en hoeveel van welke soort en welke kwaliteit ingekocht moet worden. Hij stelt, nadat de Ondernemer/manager of Restaurantmanager zijn voorstel heeft geaccordeerd, bestellijsten en daarbij behorende inkoopspecificaties op. Hij vraagt offertes aan, beoordeelt mede de ontvangen offertes en plaatst, na verkregen toestemming van de Ondernemer/manager of Restaurantmanager, de bestelling bij de (vaste) (wijn)leverancier.</p> <p>Hij bewaakt dat de geleverde wijnen, aperitieven en digestieven correct in ontvangst worden genomen en controleert de bestelling. Hij controleert de geleverde wijnen, eerst op jaar, herkomst en etiket en daarna organoleptisch, om vast te stellen of de levering van goede</p>

	<p>kwaliteit is. Hij controleert of er dozen bij zijn met leeggelopen flessen en of de flessen goed gevuld zijn. Hij houdt, met het oog op de samenstelling van de wijnkaart en de menu's, de ontwikkelingen in wijnen bij.</p>
<p><u>Resultaat:</u> Wijnen, aperitieven en digestieven zijn besteld, geleverd en gecontroleerd.</p>	
6.5 Beheert de wijnen	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/sommelier brengt de geleverde wijnen naar de opslag- of bewaarruimten. Hij bewaakt de omstandigheden voor het opslaan van de wijnen. Hij slaat de wijnen op de juiste manier op en registreert de wijnen. Hij bewaakt de voorraad en de bewaartermijn van de wijnen.</p>
<p><u>Resultaat:</u> Wijnen zijn conform richtlijnen opgeslagen, gecontroleerd en beheerd.</p>	
6.6 Voert berekeningen uit met betrekking tot in- en verkoop van wijnen	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/sommelier berekent de kostprijs van en de marges op wijnen. Hij berekent eerst de vaste kosten en bepaalt daarna de resterende wijnwaarde. Hij berekent vervolgens de verkoopprijs van de wijnen. Hij volgt daarbij de instructies van de Restaurantmanager of de Ondernemer/manager. Hij houdt daarbij rekening met de formules van het bedrijf en met datgene wat de Ondernemer/manager of Restaurantmanager nodig heeft voor een gezonde exploitatie. Bij het vaststellen van de verkoop- of kaartprijs wordt de wettelijk voorgeschreven BTW meegenomen in de uiteindelijke prijs.</p>
<p><u>Resultaat:</u> Berekeningen voor in- en verkoop van wijnen zijn uitgevoerd.</p>	
6.7 Bewaakt de ontvangst en de opslag van geleverde producten en non-food artikelen	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/Sommelier plaatst de bestelling van producten en non-food artikelen. Hij ontvangt de geleverde producten en non-food artikelen, controleert of de levering klopt en of de goederen in orde zijn. Hij noteert de resultaten van de</p>

	<p>uitgevoerde controles, tekent de ontvangstbon en meldt opgemerkte afwijkingen direct bij de leverancier en/of bij de Ondernemer/manager. Hij slaat de producten en artikelen op in de opslag- of bewaarplaats. Hij bewaakt dat de conditie in de opslag- ruimtes optimaal is. Hij bewaakt dat er conform voorschriften en richtlijnen hygiënisch, veilig en ergonomisch verantwoord gewerkt wordt.</p> <p>Hij registreert alle ontvangen en opgeslagen producten en artikelen en voert verpakkingsmateriaal volgens bedrijfsvoorschriften af.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Producten en artikelen zijn in ontvangst genomen en opgeslagen conform geldende wet- en regelgeving en bedrijfsvoorschriften.</p>	
<p><u>Kennis van:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dranken • Wijnen • Opslagcondities • Waren <p><u>Vaardig in:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het toepassen van organoleptische vaardigheden bij de analyse van wijnen • Het gebruik van transportmateriaal • Het toepassen van de hygiënecode 	

Competenties die nodig zijn om kerntaak 6 goed uit te voeren:

Competentie Werken conform richtlijnen en procedures	
Omschrijving competentie	Werkt bij het uitvoeren van de verschillende werkzaamheden conform relevante wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Past relevante wettelijke voorschriften zoals de hygiënecode toe. • Past relevante bedrijfsvoorschriften toe voor het uitvoeren van voorraadbeheer.

Competentie Zorgvuldig, kosten- en milieubewust handelen	
Omschrijving competentie	Gaat zorgvuldig en bewust om met materiaal, zodat de kosten worden beperkt en milieuvriendelijk wordt gehandeld.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Gaat zorgvuldig om met de geleverde dranken, producten en non food artikelen. • Voorkomt in alle gevallen onveilige situaties. • Gaat milieuvriendelijk te werk door afval gescheiden af te voeren. • Gaat efficiënt en kostenbewust om met transportmiddelen en - materieel. • Is nauwkeurig bij het ontvangen en registreren van de geleverde dranken, producten en non food artikelen.

3.7 Kerntaak 7 Werkt mee aan de verbetering van de bedrijfsuitvoering

Kerntaak 7 Werkt mee aan de verbetering van de bedrijfsuitvoering	Werkprocessen bij kerntaak 7
7.1 Doet voorstellen voor samenstelling van de menu- en drankenkaart	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronomoom/sommelier inventariseert eigen ervaringen, ervaringen en suggesties van zijn medewerkers en signalen en suggesties van gasten ten aanzien van de menukaart en/of de wijn- en drankenkaart. Hij inventariseert en analyseert nieuwe inzichten in de menuleer en in de gastronomie.</p> <p>Hij relateert dit alles aan nieuwe ontwikkelingen in de productenmarkt en aan veranderende opvattingen in de samenleving over gezonde en goede voeding en nieuwe inzichten op het gebied van smaakleer.</p> <p>De Chef-bediening doet op basis hiervan, afhankelijk van de bedrijfsformule, voorstellen aan de Restaurantmanager of aan de Ondernemer/manager over de wijziging of het opnieuw samenstellen van de menukaart en/of de wijn- en drankenkaart. De 1^e Medewerker bediening of de Gastronomoom/sommelier doet voorstellen aan de Ondernemer/manager of Restaurantmanager via de Chef-bediening.</p>

<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Voorstellen voor samenstelling van menu-en drankenkaart zijn gedaan.</p>	
<p>7.2 Doet voorstellen voor innovatie en verbetering van de bedrijfsvoering</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening vertaalt signalen e suggesties van gasten en medewerkers in voorstellen voor aanpassing, verbetering of verandering van de werkwijzen, de roosters en de procedures in het restaurant.</p> <p>Hij doet voorstellen aan de Restaurantmanager of aan de Ondernemer/manager voor (her)inrichting van de bedrijfsruimten en aanpassing van de bedrijfsformule. Hij draagt hierdoor bij aan de innovatie van bedrijfsvoering en het behoud van de marktpositie van het bedrijf.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Voorstellen voor innovatie en verbetering van de bedrijfsvoering ter bevordering van de marktpositie van het bedrijf zijn gedaan.</p>	
<p>7.3 Draagt bij tot vergroting van de omzetkansen</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening, de 1e Medewerker bediening of de Gastronom/sommelier voert activiteiten uit om het marktaandeel, de omzetkansen en het resultaat van het bedrijf te vergroten. Hij doet voorstellen om het assortiment aan te passen en om speciale aanbiedingen in te zetten.</p> <p>De Chef-bediening legt en onderhoudt contacten met relevante organisaties en bedrijven in de regio, neemt deel aan buurtacties of buurt evenementen en attendeert particulieren op de mogelijkheden die het bedrijf heeft voor feesten en partijen. Hij attendeert ook bedrijven, gasten in de zakelijke markt op nieuwe aanbiedingen en mogelijkheden voor zakelijke lunches, bijzondere evenementen en partijen. Hij werft nieuwe particuliere en zakelijke gasten, behandelt opties en sluit contracten af.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Activiteiten om het marktaandeel, de omzetkansen en het resultaat van het bedrijf te vergroten zijn uitgevoerd.</p>	

Kennis van:

- Smaakprofielen
- Menuleer
- Ontwikkelingen op gebied van smaakleer
- Ontwikkelingen in de productmarkt
- Wijn spijs combinaties
- Bedrijfsformule

Vaardig in:

- Het toepassen van sociale vaardigheden
- Het opstellen van offertes

Competenties die nodig zijn om kerntaak 7 goed uit te voeren:

Competentie Commercieel handelen	
Omschrijving competentie	Ziet en benut kansen om de omzet en de resultaten van het bedrijf te vergroten.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Kent ontwikkelingen in zijn vakgebied. • Kent de wensen en behoeften van de gasten. • Werft nieuwe gasten/opdrachten. • Verstevt de marktpositie van het bedrijf.

Competentie Innoveren	
Omschrijving competentie	Komt met creatieve en vernieuwende ideeën bij het ontwikkelen en aanpassen van recepten en de menukaart.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Toont interesse en is op de hoogte van de ontwikkelingen op zijn vakgebied. • Ziet mogelijkheden voor verandering. • Zoekt mogelijkheden voor verbetering. • Toont zich vindingrijk.

3.8 Kerntaak 8 Begeleidt en coacht lerende medewerkers op de werkplek

Kerntaak 8 Begeleidt lerende medewerkers op de werkplek	Werkprocessen bij kerntaak 8
8.1 Werkt nieuwe lerende medewerkers in	De Chef-bediening levert een bijdrage aan de ontwikkeling introductie- en/of inwerkplannen voor nieuwe lerende medewerkers. Hij introduceert nieuwe lerende medewerkers en werkt ze in volgens het introductie- en/of inwerkplan.
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De lerende medewerker is ingewerkt conform het introductie- en/of inwerkplan.</p>	
8.2 Begeleidt lerende medewerkers	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening begeleidt de lerende medewerker bij het bepalen van de doelstellingen die de lerende medewerker in een bepaalde periode wil/moet realiseren. Hij stemt deze af op de situatie in het bedrijf en op de wensen en capaciteiten van de lerende medewerker.</p> <p>Hij bepaalt, in samenspraak met de lerende medewerker, welke werkzaamheden de lerende medewerker zal uitvoeren, hoe de begeleiding wordt ingevuld en begeleidt de lerende medewerker om dit vast te leggen in een ontwikkelplan. Hij bepaalt, in samenspraak met de lerende medewerker, wanneer en hoe de evaluatie van de voortgang van het leerproces wordt uitgevoerd en hoe en aan wie de uitkomsten hiervan worden gerapporteerd. Hij stemt de activiteiten af op de planning en het onderwijsconcept van de instelling waar de lerende medewerker zijn opleiding volgt. Hij behartigt daarbij de belangen van het bedrijf.</p> <p>De Chef-bediening creëert formele en informele leersituaties en vervult voor de lerende medewerker een voorbeeldfunctie. Hij instrueert en corrigeert het handelen van de lerende medewerker en stemt de begeleiding continu af op ontstane situaties en op het niveau en de behoeften van de lerende medewerker. Hij delegeert, indien nodig, vakmatige begeleidingstaken, maar begeleidt en ondersteunt de 'directe' begeleider daarbij.</p>

	<p>De Chef-bediening bewaakt en stimuleert de voortgang van het leerproces van de lerende medewerker. Hij reflecteert op de al dan niet bereikte doelen van de medewerker en stimuleert hem tot zelfreflectie en zelfsturing. Hij evalueert het begeleidingstraject, bespreekt de resultaten met de lerende medewerker, geeft ze feedback en ontvangt zelf feedback van de lerende medewerker.</p>
<p><u>Resultaat:</u> De inhoud van het leertraject van de lerende medewerker is afgestemd en vastgelegd. De lerende medewerker is begeleid bij het uitvoeren van zijn taken en gestimuleerd zich verder te ontwikkelen in zijn competenties.</p>	
<p>8.3 Beoordeelt medewerkers</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening voert ontwikkelingsgerichte en, indien afgesproken met de instelling waar de lerende medewerker zijn opleiding volgt, kwalificerende beoordelingen uit binnen een werksetting. Hij observeert objectief en geeft de lerende medewerker na afloop feedback. Hij neemt samen met de lerende medewerker beslissingen om, indien nodig, acties die overeengekomen zijn, bij te stellen of te intensiveren.</p> <p>Hij vergaart naast de observaties andere relevante informatie over het functioneren en de competentieontwikkeling van de lerende medewerkers. Hij bespreekt dit met de eindverantwoordelijke van het team (ondernemer/eigenaar). Hij legt de beoordelingen vast in de daarvoor bestemde beoordelingsinstrumenten van de instelling waar de lerende medewerkers hun opleiding volgen</p>
<p><u>Resultaat:</u> De lerende medewerker is objectief beoordeeld, deze beoordeling is afgestemd met de eindverantwoordelijke van het team en vastgelegd.</p>	
<p>8.4 Ontwikkelt zich verder</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Chef-bediening leest vakbladen en vakliteratuur, beroepsrelevante internetsites, volgt cursussen, trainingen en woont studiebijeenkomsten bij en bezoekt vakbeurzen en andere evenementen m.b.t. het vakgebied. Hij gebruikt bronnen en hulpmiddelen voor het verkrijgen van informatie, signaleert ontwikkelingen in het</p>

	<p>beroepsonderwijs, maar ook in de horecamarkt en de maatschappij. Hij beoordeelt deze op basis van relevantie en doet voorstellen voor het verbeteren van de werkwijze in het bedrijf. Hij reflecteert regelmatig op zijn eigen werkwijze en stelt deze bij.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Trends en ontwikkelingen zijn gesignaleerd, geanalyseerd en beoordeeld op de relevantie ervan voor de dienstverlening in het bedrijf. Eigen functioneren is op basis van feedback en zelfreflectie bijgesteld.</p>	
<p><u>Kennis van:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het aannamebeleid van het bedrijf • Introductie- en/of inwerkplannen • Begeleidings- en beoordelingsinstrumenten van het instituut waar de lerende medewerker zijn opleiding volgt • Arbeidscontracten en -voorwaarden voor de lerende medewerker 	
<p><u>Vaardig in:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het toepassen van motivatietechnieken • Het toepassen van reflectietechnieken • Het toepassen van sociale vaardigheden • Instrueren • Het toepassen van gesprekstechnieken • Delegeren • Het geven van feedback • Het ontvangen van feedback 	

Competenties die nodig zijn om kerntaak 8 goed uit te voeren:

Competentie Begeleiden en coachen	
Omschrijving competentie	Begeleidt en coacht de lerende medewerker in zijn ontwikkeling.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Geeft de lerende medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren. • Stimuleert de lerende medewerker om zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen. • Geeft adviezen hoe de lerende medewerker iets het beste kan aanpakken en licht dit duidelijk toe.

	<ul style="list-style-type: none"> Motiveert de medewerker om doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.
--	---

Competentie Samenwerken	
Omschrijving competentie	Overlegt met betrokkenen bij het leerproces van lerende medewerkers, zodat iedereen goed geïnformeerd is over het leerproces van de lerende medewerkers
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> Stemt af met het instituut waar de lerende medewerker zijn opleiding volgt. Informeert collega's proactief over de voortgang van het leerproces van de lerende medewerker. Overlegt met collega's welke rol zij willen en kunnen vervullen in het leerproces van de lerende medewerker.

Competentie Procedures opvolgen	
Omschrijving competentie	Werkt volgens procedures, geldende wet- en regelgeving en (bedrijfs)voorschriften.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> Werkt mee aan de werving en selectieprocedure van de nieuwe lerende medewerker. Neemt de tijd om de instructies en procedures van het bedrijf te leren kennen en/of neemt de tijd om de lerende medewerker in te werken op de instructies en procedures. Draagt de toepassing van het calamiteitenplan en de (bedrijfs)procedures rondom veiligheid, hygiëne en milieuzorg uit naar de lerende medewerker.

Competentie Ontwikkelen	
Omschrijving competentie	Is op de hoogte van ontwikkelingen op zijn vakgebied. Is zelf kritisch en wil zich verbeteren in zijn werkuitvoering.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> Toont interesse en is op de hoogte van de ontwikkelingen op zijn vakgebied. Werkt systematisch naar duidelijke ontwikkeldoelen toe. Reflecteert op de eigen capaciteiten en mogelijkheden. Vraagt feedback en staat hier open voor. Erkent gemaakte fouten en trekt daar lering uit.

Competentie Plannen

Omschrijving competentie	Plant zijn begeleidingswerkzaamheden effectief en efficiënt in en ondersteunt de lerende medewerker bij het opstellen van een ontwikkelplan.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Formuleert duidelijke doelen voor het begeleidingstraject van de lerende medewerkers. • Stelt prioriteiten in de uit te voeren begeleidingstaken. • Schat de benodigde tijd in voor het uitvoeren van de werkzaamheden om de leerdoelen te behalen. • Houdt rekening met de haalbaarheid van de leerdoelen en de hiervoor uit te voeren werkzaamheden. • Stelt de benodigde middelen vast voor de begeleiding en beoordeling van de lerende medewerker. • Bewaakt de voortgang van het leerproces van de lerende medewerker.