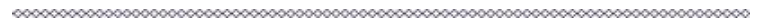
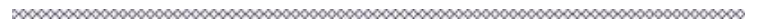




Staat achter de  
Nederlandse horeca



**Eindtermen**  
**SVH Gastheer/-vrouw**  
**Geldig vanaf 1 januari 2016**



**Datum: 22/02/2018**

# Eindtermen en werkprocessen

## SVH Gastheer/-vrouw

### Typering van de beroepsgroep

#### 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 beroepsgroep

Gasten hebben tevreden het horecabedrijf verlaten.

## Basisdeel (beroepsspecifieke onderdelen)

### 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 topdruk 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.

#### 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.

#### Vakkennis en vaardigheden

De kandidaat heeft op het gebied van horeca kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- bedrijfsformules;
- bedrijfstypen;
- de branche;
- doelgroepen;
- Houding;
- huisregels en wettelijke bepaling;
- vakbekwaamheid;

De kandidaat heeft op het gebied van trends en innovaties kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- biologisch;
- duurzaam;
- entertainment;
- health;
- microbrouwerijen en samenwerking/combinatie met horeca.

De kandidaat heeft op het gebied van bedrijfshulpverlening kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- procedures bij calamiteiten;
- procedures bij onwel worden van gasten.

De kandidaat:

- 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 debrasseertechnieken 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 de werking van betaalmiddelen en betaalwijzen toepassen.
- 

## Werkproces 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.

### 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.
-

---

### **Kennis en vaardigheden**

---

De kandidaat heeft op het gebied van mastiek maken kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- aanvullen van materialen;
- Bedrijfshygiëne;
- schoonmaken van materialen;
- schoonmaken van werkruimten;
- signaleren en communiceren van defecten.

De kandidaat heeft op het gebied van mis en place maken kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- opdektechnieken;
  - plaatsen van tafels en stoelen;
  - poleertechnieken.
  - serviestafel/commode;
  - voorraden en materialen;
  - zaalopstellen
- 

### **Werkproces 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.

---

#### **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.
- 

#### **Kennis en vaardigheden**

---

---

## Werkproces B1-K1-W3: Ontvangst van 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.

---

### Gedrag

- Overlegt met collega's waar de gasten geplaatst kunnen worden en/of informeert collega's tijdig over gasten die geplaatst zijn.
- Geeft de gast in het contact de nodige aandacht, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt.
- Werkt volgens de bedrijfsrichtlijnen.

---

### Kennis en vaardigheden

---

## Werkproces B1-K1-W4: Adviseert gasten en neemt de bestellingen 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.

---

### 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.

---

### Kennis en vaardigheden

De kandidaat heeft kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- adviseren;
  - Bereidingstechnieken;
  - smaak;
  - smaakbeleving;
  - verkooptechnieken;
  - wijn, bier en spijscombinaties.
-

## Werkproces 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.

---

### 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.

---

### Kennis en vaardigheden

De kandidaat heeft op het gebied dranken kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- bier;
- cacao;
- cocktails/long- en shortdrinks;
- frisdranken/sportdranken;
- gedistilleerd;
- gezondheidsdranken;
- koffie;
- melk en melkproducten;
- serveren van dranken;
- thee;
- vruchtendranken;
- water (bron en mineraal);
- wijn.

---

## Werkproces 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.

---

### 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.

---

### **Kennis en vaardigheden**

De kandidaat heeft op het gebied serveren van kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- draagmethoden;
- draagmethode aanpassen aan modegevoelige serviezen en glazen.
- gasten niet storen;
- serveren van gerechten;

---

## **Werkproces 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.

---

### **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.

---

### **Kennis en vaardigheden**

De kandidaat heeft op het gebied van sociale hygiëne kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- alcohol en alcoholmisbruik;
- drugs en drugsmisbruik;
- gespreksmodellen en -technieken;
- gokken en gokverslaving;
- handhavingsbeleid;
- risicogedrag van gasten;
- tabak;
- veiligheid.

De kandidaat heeft op het gebied van gastvrijheid kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- best practices;
- collegiaal;



- 
- de gast zich welkom laten voelen.
  - de rol van de (moderne) gastheer/-vrouw;
  - de wensen en verwachtingen van gasten;
  - etiquette;
  - goed uitdrukkingsvermogen;
  - hartelijk en hoffelijk;
  - het peilen van de stemming;
  - het scheppen van verwachtingen;
  - kledingvoorschriften;
  - sociaal vaardig;
  - voorkomen van (voor)oordelen;
- 

### **Werkproces 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.

---

#### **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.

---

#### **Kennis en vaardigheden**

De kandidaat heeft kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- afrekenen/kassasystemen,
- 

### **Werkproces 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.

---

#### **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
- 

#### **Kennis en vaardigheden**

---

De kandidaat heeft kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- schoonmaken van materialen;
  - schoonmaken van werkruimten;
- 

### **Werkproces B1-K1-W10: Werkt met 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.

---

#### **Gedrag**

---

- Neemt bij het controleren en verantwoorden van eigen ontvangsten interne procedures en veiligheidsvoorschriften in acht.
- 

#### **Kennis en vaardigheden**

---

De kandidaat heeft kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- digitale middelen;
-

## 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.

### 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.

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

### Vakkennis en vaardigheden

De kandidaat:

- 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.

## Werkproces 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 producten en geeft dit door 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.

### Kennis en vaardigheden

## Werkproces 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.

---

**Gedrag**

---

- Controleert de bestelling bij ontvangst volgens relevante wettelijke richtlijnen, handelt conform de hygiëncode en bij afwijkingen in de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften.

---

**Kennis en vaardigheden**

---

---

**Werkproces 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.

---

**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.

---

**Kennis en vaardigheden**

---

De kandidaat heeft op het gebied van ontvangen en opslaan kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- controleren en registratie geleverde goederen;
  - FIFO toepassen/hygiëne;
  - signaleren en communiceren van gebreken;
  - tillen en transporteren.
-