



Staat achter de
Nederlandse horeca

Eindtermen
SVH Bedieningsassistent (BAS)
Geldig vanaf 1 september 2019

Datum: 02/10/2018

Eindtermen en werkprocessen

SVH Bedieningsassistent (BAS)

Typering van de beroepsgroep

Context

De assistent werkt in zeer uiteenlopende sectoren, op plaatsen waar sprake is van eenvoudig of routinematig werk.

Typerende beroepshouding

De assistent accepteert leiding, heeft een actieve houding, een passend werktempo en verantwoordelijkheidsgevoel. Hij komt op tijd, werkt netjes, nauwkeurig en zorgvuldig en houdt zich aan afspraken.

Hij kan zich enige tijd op één ding concentreren. Hij werkt gedisciplineerd, heeft doorzettingsvermogen en brengt een opgedragen taak tot een goed einde. Hij zorgt ervoor er netjes uit te zien in contacten met collega's en anderen.

Hij is vriendelijk en correct in de omgang met klanten, gasten, cliënten, bezoekers, zorgvragers, leidinggevenden, collega's en derden. Hij is een gemotiveerde werknemer en bereid om te leren en samen te werken met collega's. Hij houdt zich aan bij het werk horende regels van arbo, veiligheid en milieu en hij houdt zich aan de normen en waarden van de organisatie. Hij beschikt over het aanpassingsvermogen om met veranderingen in zijn werk en werkdruk om te kunnen gaan.

De assistent entree werkt in het voortdurende besef dat zijn handelen gevolgen heeft voor de werkuitvoering van hemzelf, van anderen of voor zijn bedrijf of organisatie. Dit geldt in het bijzonder waar regels van arbo, veiligheid, milieu of privacy in het geding zijn.

Resultaat van de beroepsgroep

Het opgedragen werk is vakkundig, efficiënt en verantwoord uitgevoerd. Door de bijdrage van de assistent kunnen ervaren beroepsbeoefenaars (meewerkende collega's) meer tijd besteden aan andere en complexere taken.

Basisdeel (beroepsspecifieke onderdelen)

B1-K1: Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie

Complexiteit

De bedieningsassistent doet zijn werk met behulp van basale feitenkennis over het functioneren van een bedrijf en basale taakgerichte kennis en vaardigheden voor het doen van werk in algemene zin. Hij voert eenvoudige en (in tijd en omvang) beperkte opdrachten uit. Dit zijn veelal routinematige werkzaamheden met een repeterend karakter, die volgens vaste procedures (dienen te) verlopen. Daarbij kan het gaan om een gedeelte van het totale proces en om werkzaamheden met weinig afbreukrisico. Hij houdt zich aan algemeen geldende regels en normen voor werknemers. De informatie die hij voor zijn werk nodig heeft, wordt per situatie met hem besproken, handelingen worden zo nodig voorgedaan. Hij herkent eenvoudige problemen en bedenkt oplossingen daarvoor. Bijzonderheden worden vooraf met hem besproken. Wanneer hij vragen of opmerkingen krijgt van derden zoals klanten, bewoners of collega's van andere disciplines, weet hij wanneer hij moet doorverwijzen naar zijn leidinggevende of ervaren collega.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De assistent is verantwoordelijk voor de productiviteit en kwaliteit van zijn eigen werk, dat hij doet onder toezicht of eindverantwoordelijkheid van een leidinggevende of ervaren collega. Hij werkt alleen, assisteert collega's of werkt in een team. Hij controleert zijn eigen werk voordat hij het eindresultaat meldt bij zijn collega of leidinggevende. Bij twijfel of wanneer hij problemen signaleert, die zijn mogelijkheden of bevoegdheden te boven gaan, waarschuwt hij zijn leidinggevende of ervaren collega. Hij doet zijn werk binnen de kaders van zijn rechten en plichten als werknemer.

Kennis en vaardigheden

De kandidaat:

- bezit basale kennis van algemeen geldende regels en normen voor werknemers
- bezit basale kennis van arbo-, veiligheids- en milieuregels
- bezit basale kennis van de organisatie van een bedrijf
- kan benoemen waarom het opvolgen van bedrijfsprocedures en bedrijfsregels belangrijk is
- kan benoemen wat het voordeel is van samenwerken
- kan bij de juiste personen vragen over het werk formuleren en wensen en problemen aan de orde stellen
- kan een eenvoudig werkformulier invullen
- kan eenvoudige en feitelijke schriftelijke en mondelinge opdrachten en informatie relevant voor het werk lezen
- en begrijpen
- kan voor het werk relevante (digitale) registratiesystemen en ICT-toepassingen gebruiken

Algemeen geldende regels en normen voor werknemers

- persoonlijke verzorging
- op tijd komen

Organisatie van een bedrijf

- basale kennis van verschillende horecaconcepten
- basale kennis van restaurant- en keukenorganisatie
- basale kennis van gastgericht werken

Werkproces B1-K1-W1: Bereidt (assisterende) werkzaamheden voor

Omschrijving

De assistent krijgt van zijn leidinggevende of ervaren collega informatie over het uit te voeren werk, over de werkvolgorde, de te volgen procedures, de beschikbare tijdsduur, het te bereiken resultaat en de kwaliteit ervan. De assistent gaat na of hij alles begrepen heeft en wat hij voor het werk nodig heeft. Als iets nog niet duidelijk is, leest hij aanvullende informatie en/of vraagt hij door en/of schakelt hij hulp in van zijn leidinggevende of ervaren collega. Zo nodig vraagt hij hen voor te doen hoe hij het werk het beste aan kan pakken. In voorkomende gevallen kiest hij een volgorde voor de uitvoering van zijn werk en laat hij deze checken door een collega of leidinggevende.

Gedrag

- De assistent luistert actief naar zijn leidinggevende of ervaren collega en stelt uit eigen beweging vragen als iets niet duidelijk is.
- Hij let goed op en leert snel als handelingen worden voorgedaan.
- Hij deelt zijn werk op in stappen en brengt er een logische volgorde in aan op basis van de instructie die hij heeft gekregen.
- Hij stemt zijn gekozen werkvolgorde af met zijn leidinggevende of ervaren collega.

Kennis en vaardigheden

Werkformulier invullen:

- vertellen wat de bedoeling is
 - nadenken over volgorde van handelen
 - vertellen wanneer een taak is afgerond
-

Werkproces B1-K1-W2: Voert (assisterende) werkzaamheden uit

Omschrijving

De assistent voert alleen of samen met anderen (eenvoudige) werkzaamheden uit. Hij bespreekt twijfel, onduidelijkheden of problemen tijdens het werk met zijn collega of leidinggevende. Dit doet hij ook als het werk anders verloopt dan gepland. Hij legt uit wat het probleem is of wat onduidelijk is. Hij komt eventueel zelf met een oplossing. Wanneer collega's hem op gemaakte fouten wijzen, verbetert hij op hun aanwijzing zijn werk. Hij beantwoordt vragen van derden waarmee hij in zijn werk te maken kan hebben of verwijst hen door.

Gedrag

- De assistent komt altijd stipt op tijd, werkt ordelijk en doet zijn werk binnen de afgesproken tijd.
 - Hij werkt volgens gemaakte afspraken, gegeven instructies en de voorschriften, (kwaliteits-)normen en waarden van zijn bedrijf.
 - Hij houdt zich aan relevante richtlijnen van arbo, veiligheid en milieu.
 - Hij vraagt tijdig en aan de juiste personen om verduidelijking, tips of om hulp wanneer zich onduidelijkheden of problemen voordoen.
 - Als hij met één of meer collega's werkt, stemt hij zijn aandeel in het werk met hen af.
 - Hij blijft rustig bij veranderingen in het werk of als er door problemen druk ontstaat.
-

-
- Hij past zijn gedrag en stijl van omgang met collega's, leidinggevenden en derden aan op mogelijke verschillende achtergronden, respecteert culturele en religieuze verschillen en gaat correct met iedereen om.
 - Hij houdt vertrouwen in eigen kunnen als een opdracht niet in één keer goed blijkt te zijn uitgevoerd.
 - Bij feedback van collega's luistert hij goed naar opmerkingen en kritiek en vraagt hij wat hij beter kan doen.

Kennis en vaardigheden

De kandidaat:

- werkt volgens gegeven instructies
- werkt volgens (kwaliteits-)normen en waarden
- vraagt om hulp of extra uitleg
- komt op tijd
- heeft persoonlijke verzorging op orde
- wast zijn handen en desinfecteert deze
- werkt samen
- werkt veilig en ergonomisch
- werkt milieubewust

Werkproces B1-K1-W3: Meldt zich ter afsluiting van zijn (assisterende) werkzaamheden af

Omschrijving

Nadat de assistent de opgedragen werkzaamheden klaar heeft, meldt hij dit aan zijn leidinggevende of ervaren collega. Hij meldt daarbij ook eventuele bijzonderheden. Zo nodig doet hij op indicatie van de leidinggevende of ervaren collega aanvullend afrondend werk. Afhankelijk van het uitgevoerde werk vult hij (digitale) formulieren in. Hij zorgt ervoor de werkplek ordelijk en klaar voor gebruik door anderen achter te laten.

Gedrag

- De assistent meldt uit eigen beweging aan de leidinggevende of ervaren collega dat het (assisterende) werk is afgerond.
- Hij informeert zijn leidinggevende of ervaren collega volledig en correct over bijzonderheden, fouten en nog op te lossen problemen.
- Hij registreert nauwkeurig werkgegevens.
- Hij gaat zorgvuldig na of de werkplek in orde is en te gebruiken door derden.

Kennis en ervaring

De kandidaat:

- meldt zich bij de leidinggevende;
 - bepaalt of iets klaar is
 - beoordeelt hoe het verlopen is
 - vinkt stappen in een recept/process af
 - vult een schoonmaaklijst in (evt. digitaal)
 - vult een voorraadlijst in (evt. digitaal)
-

Profiel Assistent dienstverlening en zorg

Typering van het beroep

De bedieningsassistent werkt in verschillende sectoren en branches. In de gastvrijheidssector werkt hij in horecagelegenheden. Hij voert zijn werk uit bij organisaties als scholen, gemeentes, zorginstellingen, kantoren, conferentieoorden, in bedrijven als restaurants, zalencomplexen en cafés en in diverse productieomgevingen. Afhankelijk van het werk, voert hij het uit op een vaste locatie of op verschillende locaties binnen één of meer gebouwen. Het assisterende werk verschilt per werkplek. In zijn werk heeft hij soms, behalve met collega's, contacten met anderen in de werkomgeving. Hij kan dan te maken krijgen met allerlei soorten mensen, zoals kinderen, jeugdigen, volwassenen, ouderen, en verstandelijk en/of lichamelijk gehandicapten. Hij is team-, klant- en servicegericht. Hij handelt onbevooroordeeld en is er op gericht dat klanten/cliënten zich veilig voelen.

P2-K1: Voert ondersteunende werkzaamheden uit

Complexiteit

De assistent voert herkenbare assisterende taken uit die afhankelijk zijn van de werkplek op basis van automatiseren. De taken zijn ondersteunend aan het werk van anderen. De complexiteit van de opdrachten per werkplek is vergelijkbaar. De assistent voert deze taken uit volgens standaardwerkwijzen. Hij maakt daarbij gebruik van basale taakgerichte kennis en vaardigheden die afhankelijk zijn van de werkplek. De werkzaamheden worden in een stabiele context uitgevoerd. Hij kan te maken hebben met cliënten, gasten en/of collega's die kunnen variëren in culturele achtergrond, leeftijden, lichamelijke en/of geestelijke gesteldheid.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De assistent werkt onder toezicht, eindverantwoordelijkheid en begeleiding van zijn leidinggevende en/of ervaren collega('s). Hij is verantwoordelijk voor de wijze waarop hij zijn werk uitvoert, het tempo en de kwaliteit van zijn eigen werk. Hij krijgt per opdracht instructie. Afhankelijk van het soort werk voert hij de opdracht daarna zelfstandig uit of assisteert hij een collega. Bij wisselende of onverwachte omstandigheden vraagt hij zijn leidinggevende of ervaren collega om advies.

Kennis en vaardigheden

De kandidaat:

- bezit basale kennis van apparatuur en gereedschappen relevant voor het werk
- bezit basale kennis van de bedrijfsprocedures en bedrijfsregels relevant voor de uitvoering van het werk
- bezit basale kennis van de materialen en middelen en/of producten (soorten en typen, functie en gebruik)
- onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) relevant voor het werk
- bezit basale kennis van de omgeving waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd
- bezit basale kennis van de standaarden, procedures en richtlijnen relevant voor de uitvoering van het werk
- bezit basale kennis van kwaliteitseisen relevant voor het werk
- bezit basale kennis van schoonmaak- en onderhoudsmethoden relevant voor het werk
- bezit basale kennis van vaktermen behorend bij het werk en weet de betekenis ervan
- bezit kennis van (wettelijke) richtlijnen op het gebied van arbo, milieu, (persoonlijke)

hygiëne, veilig en gezond

- kan de meest gebruikte productinformatie lezen en begrijpen
- kan materialen, gereedschappen en apparatuur, relevant voor het werk, gebruiken
- kan middelen en producten samenstellen of oplossen relevant voor het werk

Hygiënisch werken

- goede verzorging van persoonlijke hygiëne
- handen wassen, snijwondjes verzorgen
- veilig omgaan met rauw en bewerkt voedsel
- basale kennis van allergenen

Apparatuur en gereedschappen

- kennis van kassa, pinautomaten
- toepassen van verlichting, muzikinstallatie
- gebruikmaken van apparatuur voor koffie- en theezetten
- gebruikmaken van apparatuur voor afwas

Bedrijfsprocedures en bedrijfsregels

- kan mastiekwerkzaamheden toepassen
- kan mise-en-place werkzaamheden toepassen
- kan volgens de Hygiëncode werken

De kandidaat heeft op het gebied van onderstaande producten kennis van soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen:

- glaswerk
- servies
- bestek
- menage
- presentatiemiddelen

De kandidaat heeft op het gebied van onderstaande dranken kennis van soorten en typen en regels voor bewaren/opslaan en kan deze toepassen:

- water
- vruchtensap
- melk
- frisdrank
- koffie
- thee
- bier
- wijn

De kandidaat heeft basale kennis van onderstaande vaktermen:

- Emballage
 - Gastvrijheid
 - Kruisbesmetting
 - Routing
 - HACCP
 - FIFO
 - THT / TGT
-

Werkproces P2-K1-W1: Maakt (werk)ruimtes bedrijfsklaar

Omschrijving

De assistent voert op aanwijzing van zijn leidinggevende of ervaren collega gangbare, eenvoudige en routinematige (deel)handelingen uit bij het in orde brengen van een ruimte voor gebruik door derden. Zo kan hij zorgen voor het klaarleggen en opruimen van producten en materialen, op hun plek zetten van producten/instrumenten, reinigen van tafels en interieurs, legen van prullenbakken, reinigen van de wastafel en het toilet, aanvullen van voorzieningen (onder andere de zeepdispenser en toiletpapier), stofwissen, moppen of stofzuigen. Desgevraagd richt hij (werk)ruimtes in en zet zaken als koffie, thee, inventaris, hulpmiddelen en/of apparatuur klaar en in de gewenste opstelling.

Gedrag

- De assistent doet zijn werk nauwgezet volgens richtlijnen, gerichte instructies en in voorgeschreven volgorde.
- Hij maakt daarbij gebruik van product- en materiaalkennis, de van toepassing zijnde technieken en werkmethoden.
- Hij gaat zorgvuldig om met materialen en gereedschappen en voorkomt verspilling van materialen.
- Hij raadpleegt zijn leidinggevende of een ervaren collega als hij vragen heeft en laat zijn werk controleren.

Kennis en vaardigheden

Product- en materiaalkennis

- benodigde materialen en hulpmiddelen aflezen, verzamelen en afvinken
- benodigde ingrediënten aflezen, verzamelen en afvinken
- ingrediënten checken op kwaliteit, zorgvuldig behandelen

Materialen en hulpmiddelen

- glaswerk
- bestek
- poleerdoek
- plateau
- menage

Technieken en werkmethoden

- poleren (bestek, servies, glazen)
- tafels opdekken met standaard couvert (incl. menage)
- servetten vouwen
- boven- en onderhandse draagmethode
- tafels en stoelen opstellen (ook terras)

Schoonmaken

- schoonmaakplan begrijpen en naleven
 - espressomachine reinigen
 - glazen spoelen
 - afwassen met de hand (of machine)
 - menukaarten en dienbladen schoonmaken
 - tafels en stoelen afnemen
 - barwerkblad reinigen
-

-
- vegen en stofzuigen
 - toiletten checken en schoonmaken
 - spiegels en ramen schoonmaken

De kandidaat voorkomt verspilling van materialen door:

- afval te scheiden
 - barkoeling aan te vullen volgens FIFO-principe
 - (lege) flessen op te bergen (emballage)
 - schoonmaakmiddelen te doseren
-

Werkproces P2-K1-W2: Voert zorgend en/of dienstverlenend werk uit in werk-, woon- en leefomgeving

Omschrijving

De assistent verleent uiteenlopende diensten op een werklocatie of bij particulieren ter ondersteuning van werken en wonen. Hij kan bijvoorbeeld periodiek onderhoud uitvoeren aan het interieur en/of sanitair op een werkplek of een woning, kleine mankementen verhelpen aan gebruiksvoorwerpen en hulpmiddelen, eenvoudige facilitaire taken uitvoeren, assisteren in de bediening in een instelling, kapsalon of horecagelegenheid of een collega ondersteunen bij het organiseren van eenvoudige evenementen. Hij vermijdt het om schade of overlast te veroorzaken of beperkt het anders zoveel mogelijk.

Gedrag

- De assistent dienstverlening en zorg voert handelingen in de juiste volgorde, nauwkeurig en vlot uit.
- Hij gebruikt de juiste materialen, gereedschappen en apparatuur, hij gebruikt ze zorgvuldig en op de juiste manier.
- Hij werkt ordelijk, houdt zich aan de opgestelde planning en instructies van collega's of leidinggevende en volgens relevante (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en/of wettelijke regels.
- Hij overlegt met zijn teamleider of ervaren collega over zijn aanpak en stemt zijn eigen handelen af op degene met wie hij samenwerkt of die hij assisteert.
- Hij gaat discreet om met de privacy van klanten, cliënten of gasten en is eerlijk in de omgang met hun eigendommen.

Kennis en vaardigheden

De kandidaat:

- werkt volgens gegeven instructies
 - werkt volgens (kwaliteits-)normen en waarden
 - vraagt om hulp of extra uitleg
 - komt op tijd
 - heeft persoonlijke verzorging op orde
 - wast zijn handen en desinfecteert deze
 - werkt samen
 - werkt veilig en ergonomisch
 - werkt milieubewust
-

Werkproces P2-K1-W3: Staat derden te woord en verwijst hen door

Omschrijving

De assistent dienstverlening en zorg staat gasten/gebruikers van objecten/cliënten en/of gasten te woord, vraagt wat ze willen en verstrekt eenvoudige standaard informatie. Hij verwijst hen eventueel door naar de juiste persoon of ruimte. Afhankelijk van de werkplek ontvangt hij klanten/gebruikers/cliënten/gasten en voert taken uit als inschrijven en toegang verlenen.

Gedrag

- De assistent is duidelijk en beleefd in het contact met derden.
- Hij staat derden passend en volgens bedrijfsvoorschriften te woord.
- Hij kleedt en gedraagt zich representatief en volgens de normen van de organisatie.
- Hij gaat discreet om met de privacy van derden en is eerlijk in de omgang met hun eigendommen.

Kennis en vaardigheden

Derden passend te woord staan

- soorten gasten onderscheiden
- gasten gastvrij ontvangen, placenten en afscheid nemen
- opmerken wanneer gasten willen bestellen
- gasten vriendelijk te woord staan
- gasten uitleg geven over menukaart en/of gerechten

Gasten adviseren

- basale kennis van allergenen
- basale kennis van koffie, thee, bier en wijn
- basale kennis van non-alcoholische dranken
- basale kennis van gerechten op menukaart

Representatief en volgens normen/waarden kleden en gedragen

- basale kennis van verschillende horecaconcepten en bijbehorende normen/waarden
 - persoonlijke verzorging
 - privacy van gasten en eerlijkheid rondom eigendommen
-