



Staat achter de
Nederlandse horeca

Eindtermen SVH Bedieningsassistent

Geldig vanaf 1 september 2019

Datum: 01/09/2019
Versie: 1.0

Eindtermen SVH Bedieningsassistent

De bediening is een van de belangrijkste vakken in de horeca. In de bediening ben je namelijk het eerste aanspreekpunt voor de gasten. Je luistert naar hun wensen, neemt hun bestellingen op, maakt deze klaar en serveert ze uit. Als Bedieningsassistent voer je diverse werkzaamheden uit in de bediening, zoals tafels gereedmaken en opdekken, gasten verwelkomen en plaatsen, bestellingen opnemen en serveren, afscheid nemen van gasten en tafels opruimen. Met het branche-erkende diploma SVH Bedieningsassistent ben je direct waardevol voor de arbeidsmarkt. Je bent namelijk geschoold en klaar voor een instapfunctie en dat is precies waar de branche naar op zoek is.

Het examen SVH Bedieningsassistent is gebaseerd op zowel het kwalificatiedossier Entree Assistent dienstverlening en zorg (crebo 25251) als op de eisen die SVH heeft opgetekend in de branche. Het examen leidt tot het branchediploma SVH Bedieningsassistent. Dit diploma dekt minimaal de eisen van de beroepsspecifieke onderdelen van het mbo-kwalificatiedossier Entree Assistent dienstverlening en zorg. Voor het diploma SVH Bedieningsassistent geldt bovendien dat de waarde van dit diploma is ingeschaald op NLQF niveau 1.

Eindterm 1	De kandidaat werkt als assistent in een arbeidsorganisatie. (B1-K1)
1.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ heeft basiskennis van algemeen geldende regels en normen voor werknemers: <ul style="list-style-type: none"> ○ persoonlijke verzorging ○ op tijd komen
1.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ heeft basiskennis van arbo-, veiligheids- en milieuregels
1.3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ heeft basiskennis van de organisatie van een bedrijf: <ul style="list-style-type: none"> ○ verschillende horecaconcepten ○ restaurant- en keukenorganisatie ○ gastgericht werken
1.4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ benoemt waarom het opvolgen van bedrijfsprocedures en bedrijfsregels belangrijk is
1.5	<ul style="list-style-type: none"> ▪ benoemt wat het voordeel is van samenwerken
1.6	<ul style="list-style-type: none"> ▪ stelt aan de juiste personen vragen over het werk en stelt wensen en problemen aan de orde
1.7	<ul style="list-style-type: none"> ▪ vult een eenvoudig werkformulier in
1.8	<ul style="list-style-type: none"> ▪ begrijpt eenvoudige schriftelijke en mondelinge opdrachten en relevante informatie voor het werk
1.9	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gebruikt voor het werk relevante (digitale) registratiesystemen en ICT-toepassingen
Eindterm 2	De kandidaat bereidt (assisterende) werkzaamheden voor. (B1-K1-W1)
2.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ vult een eenvoudig werkformulier in: <ul style="list-style-type: none"> ○ vertelt wat de bedoeling is ○ denkt na over volgorde van handelen ○ vertelt wanneer een taak is afgerond
2.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ luistert actief naar zijn leidinggevende of ervaren collega en stelt vragen als iets niet duidelijk is
2.3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ let goed op en leert snel als handelingen worden voorgedaan
2.4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ deelt zijn werk op in stappen en brengt er een logische volgorde in aan op basis van de instructie die hij heeft gekregen
2.5	<ul style="list-style-type: none"> ▪ stemt zijn gekozen werkvolgorde af met zijn leidinggevende of collega

Eindterm 3		De kandidaat voert (assisterende) werkzaamheden uit. (B1-K1-W2)
3.1	▪	komt op tijd en doet zijn werk binnen de afgesproken tijd
3.2	▪	werkt volgens gegeven instructies
3.3	▪	werkt volgens (kwaliteits)normen en waarden: <ul style="list-style-type: none"> ○ heeft persoonlijke verzorging op orde ○ wast en desinfecteert zijn handen
3.4	▪	werkt veilig en ergonomisch
3.5	▪	werkt milieubewust
3.6	▪	vraagt tijdig om hulp of extra uitleg
3.7	▪	werkt samen
3.8	▪	blijft rustig bij veranderingen of problemen in het werk door druk
3.9	▪	stemt zijn gedrag in de omgang af op collega's en gasten en gaat correct met hen om
3.10	▪	houdt vertrouwen in eigen kunnen als hij een opdracht niet in één keer goed uitvoert
3.11	▪	luistert goed naar feedback en vraagt wat hij beter kan doen
Eindterm 4		De kandidaat meldt zich ter afsluiting van zijn (assisterende) werkzaamheden af. (B1-K1-W3)
4.1	▪	meldt zich bij de leidinggevende of ervaren collega als het (assisterende) werk is afgerond
4.2	▪	beoordeelt hoe de werkzaamheden verlopen zijn
4.3	▪	vinkt stappen in een recept of proces af
4.4	▪	vult een schoonmaaklijst (digitaal) in
4.5	▪	vult een voorraadlijst (digitaal) in
4.6	▪	laat de werkplek gebruiksklaar achter
Eindterm 5		De kandidaat voert ondersteunende werkzaamheden uit. (P2-K1)
5.1	▪	heeft basiskennis van apparatuur en gereedschappen: <ul style="list-style-type: none"> ○ kennis van kassa, pinautomaten ○ toepassen van verlichting, muzikinstallatie ○ gebruikmaken van apparatuur voor koffie- en theezetten ○ gebruikmaken van apparatuur voor afwas
5.2	▪	heeft basiskennis van voor het werk relevante bedrijfsprocedures en bedrijfsregels: <ul style="list-style-type: none"> ○ past mastiekwerkzaamheden toe ○ past mise-en-place werkzaamheden toe ○ werkt volgens de Hygiënecode
5.3	▪	heeft van producten kennis van soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen: <ul style="list-style-type: none"> ○ glaswerk ○ servies ○ bestek ○ menage ○ presentatiemiddelen
5.4	▪	heeft basiskennis van de omgeving waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd
5.5	▪	heeft basiskennis van relevante standaarden, procedures en richtlijnen
5.6	▪	heeft basiskennis van relevante kwaliteitseisen
5.7	▪	heeft basiskennis van relevante schoonmaak- en onderhoudsmethoden

-
- 5.8
 - kent de betekenis van vaktermen behorend bij het werk:
 - emballage
 - gastvrijheid
 - kruisbesmetting
 - routing
 - HACCP
 - FIFO
 - THT / TGT
 - 5.9
 - heeft kennis van (wettelijke) richtlijnen op het gebied van arbo, milieu, (persoonlijke) hygiëne, veilig en gezond werken
 - 5.10
 - begrijpt de meest gebruikte productinformatie
 - 5.11
 - heeft van verschillende dranken kennis van soorten en typen en regels voor bewaren/opslaan en past deze toe:
 - water
 - vruchtensap
 - melk
 - frisdrank
 - koffie
 - thee
 - bier
 - wijn
- Hygiënisch werken:
- goede verzorging van persoonlijke hygiëne
 - handen wassen, snijwondjes verzorgen
 - veilig omgaan met rauw en bewerkt voedsel
 - basale kennis van allergenen

Eindterm 6 De kandidaat maakt (werk)ruimtes gebruiksklaar. (P2-K1-W1)	
6.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ doet zijn werk volgens richtlijnen, instructies en in de juiste volgorde
6.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ heeft product- en materiaalkennis: <ul style="list-style-type: none"> ○ benodigde materialen en hulpmiddelen aflezen, verzamelen en afvinken ○ benodigde ingrediënten aflezen, verzamelen en afvinken ○ ingrediënten checken op kwaliteit en zorgvuldig behandelen
6.3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ past technieken en werkmethoden toe: <ul style="list-style-type: none"> ○ poleren (bestek, servies, glazen) ○ tafels opdekken met standaard couvert (inclusief menage) ○ servetten vouwen ○ boven- en onderhandse draagmethode ○ tafels en stoelen opstellen (ook terras)
6.4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gaat zorgvuldig om met materialen en gereedschappen: <ul style="list-style-type: none"> ○ glaswerk ○ bestek ○ poleerdoek ○ plateau ○ menage

-
- 6.5
 - voorkomt verspilling van materialen door:
 - afval te scheiden
 - barkoeling aan te vullen volgens FIFO-principe
 - (lege) flessen op te bergen (emballage)
 - schoonmaakmiddelen te doseren
 - 6.6
 - raadpleegt zijn leidinggevende of een collega als hij vragen heeft en laat zijn werk controleren
 - 6.7
 - begrijpt het schoonmaakplan en leeft dit na
 - 6.8
 - verricht schoonmaakwerkzaamheden:
 - 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

Eindterm 7 De kandidaat voert zorgend en/of dienstverlenend werk uit in werk-, woon- en leefomgeving. (P2-K1-W2)

- 7.1
 - heeft persoonlijke verzorging op orde
- 7.2
 - wast en desinfecteert zijn handen
- 7.3
 - voert handelingen in de juiste volgorde, nauwkeurig en vlot uit
- 7.4
 - gebruikt de juiste materialen, gereedschappen en apparatuur
- 7.5
 - werkt volgens planning en gegeven instructies
- 7.6
 - werkt veilig, ergonomisch en milieubewust
- 7.7
 - vraagt om hulp of extra uitleg
- 7.8
 - werkt samen
- 7.9
 - werkt volgens (kwaliteits-)normen en waarden

Eindterm 8 De kandidaat staat derden te woord en verwijst hen door. (P2-K1-W3)

- 8.1
 - is duidelijk en beleefd in het contact met gasten
- 8.2
 - staat gasten passend en volgens bedrijfsvoorschriften te woord
- 8.3
 - kleedt en gedraagt zich representatief en volgens bedrijfsprocedure
- 8.4
 - werkt volgens (kwaliteits-)normen en waarden

Derden passend te woord staan:

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

Gasten adviseren:

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

8.5

Representatief en volgens normen/waarden kleden en gedragen:

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