



Staat achter de
Nederlandse horeca

Beroepscompetentieprofiel

Horeca-assistent

Vastgesteld door het bestuur van de
Stichting Vakbekwaamheid Horeca (SVH)
op 14 februari 2013

Inhoudsopgave

Colofon	3
Brondocumenten	3
1 Algemene informatie over het beroep.....	4
1.1 Mogelijke functiebenamingen.....	4
1.2 Beschrijving van het beroep	4
1.3 Loopbaanperspectief	5
1.4 Trends en innovaties	5
2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep	8
3 Beschrijving van de kerntaken.....	9
3.1 Kerntaak 1 Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit	9

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.

Ontwikkeld door	SVH
In opdracht van	Sociale Partners van de bedrijfstak horeca
Verantwoording	Vastgesteld door: SVH Op: 14 februari 2013 Te: Zoetermeer

Brondocumenten

- Bouwstenen Horeca-assistent, SVH 2004
- Informatie uit de expertmeeting, 19 november 2012
- Informatie uit de expertmeeting, 11 december 2012
- Informatie uit de expertmeeting, 22 januari 2013
- Trends & cijfers, Kenwerk 2012

1 Algemene informatie over het beroep

In dit hoofdstuk wordt het beroep nader omschreven.

1.1 Mogelijke functiebenamingen

- Horeca-assistent

1.2 Beschrijving van het beroep

Werkomgeving	<p>De Horeca-assistent is werkzaam in restaurants, zalencomplexen, cafés, fastservicebedrijven, kiosken en de contractcatering. Hij voert werkzaamheden uit in de keuken, aan de counter, in het café of in de restaurantruimte.</p> <p>Het accent in dit beroepscompetentieprofiel ligt op voeding en bediening. De Horeca-assistent kan echter ook ingezet worden voor bijvoorbeeld bagageafhandeling, zaalservice en assisteren bij evenementen.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De Horeca-assistent is teamgericht en servicegericht. Hij kan goed met mensen omgaan, is een aanspreekpunt voor de gasten/klanten en heeft een professionele uitstraling. Hij kan goed omgaan met onverwachte situaties en richt zich op zijn werkzaamheden. Hij kan zijn eigen werkzaamheden plannen en organiseren en is in staat resultaten van zijn eigen werkzaamheden te corrigeren. Hij werkt nauwkeurig en hygiënisch en vindt het niet erg om op wisselende tijden te werken. Hij aanvaardt leiding en verricht zijn werkzaamheden volgens (wettelijke) voorschriften en instructies.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Horeca-assistent maakt deel uit van een team. Hij heeft een assisterende en ondersteunende rol. Hij assisteert en ondersteunt degene in wiens opdracht hij werkzaamheden verricht. De Horeca-assistent werkt onder toezicht en op basis van instructie. De Horeca-assistent draagt zorg en is verantwoordelijk voor de werkzaamheden (die hij zelf verricht) en schakelt hulp in/vraagt raad bij alle wisselende/onverwachte omstandigheden. Zijn direct leidinggevende of vakvolwassen collega is echter uiteindelijk verantwoordelijk voor het proces en de resultaten daarvan. De kennis en vaardigheden die de Horeca-assistent toepast voor de uitoefening van het beroep zijn voornamelijk taakgerichte kennis en vaardigheden.</p>
Complexiteit	<p>De mate van complexiteit van het beroep van de Horeca-assistent is beperkt. De werkzaamheden bestaan</p>

	voornamelijk uit het toepassen van routinematige en standaardprocedures. De Horeca-assistent moet echter steeds rekening houden met de instructies die hij van de direct leidinggevende of vakvolwassen collega krijgt. Denk daarbij aan instructies die te maken hebben met voorschriften op het gebied van hygiëne, veiligheid en milieuzorg. Hiervoor heeft hij basale kennis nodig die hij moet kunnen reproduceren en toepassen.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee.
Branche vereisten	Nee.
Nederlands en (moderne) vreemde talen	De Horeca-assistent heeft in zijn werk een Nederlands niveau van 2F nodig. Voor deze kwalificatie zijn vanuit het beroep zijn er geen eisen gesteld aan de beheersing van de Engelse taal.
Rekenen/ wiskunde	Voor de beroepsuitoefening wordt het niveau voor rekenen van 2F gehanteerd.

1.3 Loopbaanperspectief

De Horeca-assistent kan doorgroeien binnen het onderwijs of op basis van ervaring naar de functie van:

- Kok
- Gastheer/gastvrouw
- Medewerker fastservice

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 (bijvoorbeeld technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector).

Arbeidsmarkt	<p>De arbeidsmarktperspectieven voor de kwalificatie Horeca-assistent zijn ruim voldoende tot goed. De vooruitzichten op leerplaatsen voor deze kwalificatie worden grotendeels als goed beoordeeld (Trends & cijfers, Kenwerk 2012).</p> <p>Meer informatie over opleidingen en de aansluiting tussen beroepsonderwijs en de arbeidsmarkt is te vinden in de publicatie 'Trends & cijfers horeca' die Kenwerk jaarlijks oplevert. De publicatie voor 2012-2013 is te downloaden via www.kenwerk.nl.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>Het overheidsbeleid is momenteel sterk gericht op de decentralisatie en deregulering waardoor er meer ruimte ontstaat voor individuele ontplooiing en voor vergroting van de eigen verantwoordelijkheid van de Horeca-assistent. Het overheidsbeleid is tevens gericht op wetgeving die stroomlijning en uniformering in de horeca mogelijk maakt en bevordert.</p> <p>De behoefte van de branche aan strengere sancties bij het niet naleven van de wettelijke regels is toegenomen. Om deze reden wordt de Wet op de productaansprakelijkheid meer toegepast. Dit heeft gevolgen voor de wijze waarop de Horeca-assistent de bestelde producten en ingrediënten controleert en zijn productietechnieken toepast. Daarnaast richt het overheidsbeleid meer aandacht op de sociale hygiëne in de horeca met het oog op de toenemende agressie in de horecasector.</p> <p>De steeds strenger wordende regels van de Arbo en de controle op de naleving van die regels door de bedrijven hebben tevens invloed op de wijze waarop de Horeca-assistent zijn werkzaamheden dient uit te voeren. Van hem wordt verwacht dat hij de voorschriften op het gebied van Arbo serieus neemt en toepast.</p> <p>De ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving hebben gevolgen voor de manier waarop de Horeca-assistent zijn verantwoordelijkheden moet waarmaken. Daarbij wordt gedacht aan de werkhouding, de gastgerichtheid en de kwaliteit van het omgaan met privacy, veiligheid, hygiëne en milieuzorg.</p>

<p>Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening</p>	<p>In de horecabranche is een toename zichtbaar van specifieke doelgroepen met specifieke wensen die kritischer, mondiger en minder geduldig zijn geworden. Deze specifieke wensen brengen ook een toename van de behoefte aan maatwerk en een persoonlijke benadering met zich mee. De internationalisering en globalisering hebben meer contacten met gasten/klanten met andere culturele en levensbeschouwelijke achtergronden tot gevolg. De verandering in onze samenleving van eetpatronen en eetculturen vraagt om een toename en ontwikkeling van nieuwe en andersoortige producten en gerechten. Bovendien neemt ook de automatisering van horeca-apparatuur toe. De consument stelt hogere eisen aan de kwaliteit van producten en diensten en heeft een toegenomen gezondheidsbewustzijn. Bovendien is er een groeiende vraag naar tijdbesparende producten en diensten. Helaas neemt ook de agressiviteit in de horeca toe.</p> <p>Bovenstaande ontwikkelingen hebben natuurlijk invloed op het beroep van Horeca-assistent. Door de demografische en de sociaal-culturele ontwikkelingen wordt hij geconfronteerd met een veelheid van gasten/klanten met zeer specifieke wensen en verwachtingen. Dit houdt in dat hij meer moet inspelen op de persoonlijke behoefte van gasten/klanten. Doordat de horecaconsumenten kritischer, mondiger en minder geduldig zijn, is het van belang dat de Horeca-assistent hiermee leert omgaan, zodat onveilige situaties voorkomen kunnen worden.</p> <p>Door de internationale ontwikkelingen is het assortiment van bedrijven waar Horeca-assistenten werken bijzonder toegenomen. Door dezelfde ontwikkelingen veranderen eetculturen en eetpatronen doorlopend sterk.</p>
------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen kenmerkend 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.

Horeca-assistent	
Kerntaak	Werkproces
Kerntaak 1	
Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit	
	1.1 Maakt werk- en gastenruimtes bedrijfsklaar.
	1.2 Maakt de mise en place.
	1.3 Bewerkt producten voor de uitgifte.
	1.4 Verzorgt de bestelling voor de bediening/uitgifte.
	1.5 Rekent de bestelling af.
	1.6 Vult de dagvoorraad aan.
	1.7 Maakt de werk- en gastenruimtes, gereedschappen en machines schoon.

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 eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit

Kerntaak 1 Voert eenvoudige werkzaamheden in de horeca uit	Werkprocessen bij kerntaak 1
1.1 Maakt werkruimtes bedrijfsklaar	<u>Beschrijving werkproces</u> De Horeca-assistent maakt werk- en gastenruimtes bedrijfsklaar volgens instructies van collega's of leidinggevende en volgt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen. Hij zet het terras uit en ruimt de caféruimte, de restaurantruimte, de productieruimte en/of de uitgifteruimte van een fastservicebedrijf of het buffet op en verricht hiervoor lichte schoonmaakwerkzaamheden. Hij controleert de buffetvoorraad van attributen en vult zo nodig aan. Hij werkt samen met zijn collega's, hij schakelt tijdig hun hulp in en helpt hen waar nodig.
<u>Resultaat</u> Er is overleg gevoerd met collega's of leidinggevende. De werkruimtes in café, restaurant of fastservicebedrijf zijn schoon voor gebruik en bedrijfsklaar. De buffetvoorraad is op peil gebracht. Het bedrijf kan op tijd worden geopend.	
1.2 Maakt de mise en place	<u>Beschrijving werkproces</u> De Horeca-assistent maakt de mise en place volgens instructies van collega's of leidinggevende en volgt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen. Hij verzamelt producten en ingrediënten uit de voorraad, die bewerkt en gebruikt moeten worden. Hij voert voorbereidende werkzaamheden uit, zoals het wassen van groente en fruit, het snijden van ingrediënten en het klaarzetten van kant-en-klare gerechtdelen en gebruikt de hiervoor benodigde materialen en middelen. Hij werkt samen met zijn collega's, hij schakelt tijdig hun hulp in en helpt hen waar nodig. Hij maakt gebruikte materialen en hulpmiddelen schoon en bergt ze op.
<u>Resultaat</u>	

<p>Er is overleg gevoerd met collega's of leidinggevende. De producten, ingrediënten, materialen en middelen zijn verzameld, voorbereid en klaargezet, zodat verdere bewerking van producten voor de uitgifte kan plaatsvinden. Gebruikte materialen en middelen zijn na gebruik schoongemaakt en opgeruimd.</p>	
<p>1.3 Bewerkt producten voor de uitgifte</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Horeca-assistent bewerkt producten en ingrediënten voor de uitgifte, zoals het smeren van broodjes, het persen van fruit, het snijden van producten, het garneren van gerechten, het (af)bakken en doorgeefgereed maken van (half)producten en het zetten van koffie, volgens instructies van collega's of leidinggevende en volgt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen. Hij portioneert bepaalde (deel)gerechten en pakt deze zo nodig in. Hij werkt samen met collega's, hij schakelt zo nodig hun hulp in en helpt hen waar nodig.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>Er is overleg gevoerd met collega's of leidinggevende. De producten zijn bewerkt, bereid, geportioneerd en/of ingepakt en staan op tijd gereed voor de uitgifte van een bestelling en voldoen aan de eisen van kwaliteit en wet en regelgeving. Gebruikte materialen en hulpmiddelen zijn na gebruik schoongemaakt en opgeruimd.</p>	
<p>1.4 Verzorgt de bestelling voor de bediening/uitgifte</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Horeca-assistent verzorgt de bestelling voor de bediening/ uitgifte, volgens instructies van collega's of leidinggevende en volgt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen. Hij ontvangt de gasten/klanten. Hij neemt bestellingen op, wanneer de gast/klant naar hem toe komt, noteert deze en geeft deze eventueel door aan collega's. Hij beantwoordt eventuele vragen van gasten/ klanten. Hij maakt de bestellingen van dranken klaar, waarbij hij rekening houdt met de wensen van de gasten/klanten, verzamelt de overige producten van de bestelling en serveert of distribueert deze. Hij werkt samen met collega's, hij schakelt zo nodig hun hulp in en helpt hen waar nodig.</p>
<p><u>Resultaat</u></p>	

<p>Er is overleg gevoerd met collega's of leidinggevende. De bestelling is opgenomen en genoteerd. De bestellingen van dranken zijn klaargemaakt. De bestelling is geserveerd bij de gasten/klanten. De gasten/klanten voelen zich goed geholpen en zijn tevreden.</p>	
<p>1.5 Rekent de bestelling af</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Horeca-assistent rekt de bestellingen af met de gasten/ klanten volgens instructies van collega's of leidinggevende en volgt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen. Hij maakt gebruik van het kassasysteem, slaat op de kassa de juiste codes of bedragen aan en rekt eindbedragen af met verschillende betalingswijzen. Hij neemt afscheid van de gasten/klanten.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>Instructies zijn opgevolgd. De bestelling is afgerekend, waarbij gebruik is gemaakt van het kassasysteem en er is afscheid genomen van de gasten/klanten. De gasten/klanten zijn tevreden en voelen zich goed geholpen.</p>	
<p>1.6 Vult de dagvoorraad aan</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Horeca-assistent werkt samen met zijn collega's bij het aanvullen van de dagvoorraad. Hij houdt grijpvoorraden van uitgifte gereede producten voor gasten/klanten tijdens gebruikstijden op peil volgens instructies van collega's of leidinggevende en volgt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen. Hij verzamelt hiervoor producten uit de voorraad en vult de dagvoorraad van uitgiftestands (of uitgiftebuffetten) bij. Hij houdt uitgiftestands (of uitgiftebuffetten) schoon en ordelijk.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>Instructies zijn opgevolgd. De grijpvoorraden worden op peil gehouden en de uitgiftestands (of uitgiftebuffetten) blijven schoon en netjes.</p>	
<p>1.7 Maakt de werkruimtes, gereedschappen en machines schoon</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Horeca-assistent maakt de werkomgeving, keukenapparatuur en keukenmachines schoon volgens instructies van collega's of leidinggevende en volgt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen. Hij wast handgereedschap en gebruikt keukenmateriaal af. Hij ruimt het buffet en de apparatuur op en maakt deze schoon. Hij zamelt afval in en voert het af. Hij werkt</p>

	<p>samen met zijn collega's, hij schakelt zo nodig hun hulp in en helpt hen waar nodig. Na het schoonmaken vult hij de controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>Er is overleg gevoerd met collega's of leidinggevende. De werkruimtes zijn schoongemaakt. Gebruikte materialen, middelen en machines zijn na gebruik schoongemaakt en opgeruimd. Controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan zijn ingevuld.</p>	
<p><u>Kennis van</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, HACCP, veiligheid, arbeidsomstandigheden en milieuzorg • Benodigde machines, apparatuur en gereedschappen • Het bedrijfsschoonmaakplan • Horecaproducten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze) • Kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze • Kwaliteitscriteria van horecaproducten • Materialen en middelen voor de buffetvoorraad • Materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) • Procedures en technieken voor het aanvullen van voorraden • Procedures en technieken voor het bewerken van producten • Procedures en technieken voor het omgaan met apparatuur en voor het serveren en presenteren • Procedures en technieken voor het verwijderen van afval en het veilig schoonmaken van keukenapparatuur en keukenmachines • Producten (eigenschappen) • Kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze) • Schoonmaakmiddelen • Schoonmaakmiddelen en -materialen (eigenschappen en toepassingen) • Veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen op het gebied van veiligheid en kwaliteit <p><u>Vaardig in</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nederlands: spreken, gesprekken voeren, luisteren, lezen en schrijven • Rekenen: getallen, verhoudingen, meten en meetkunde • Moderne vreemde taal: spreken, gesprekken voeren en luisteren • Omgaan met kassasystemen en verschillende betalingswijzen 	
<p><u>Toelichting kerntaak</u></p> <p>De Horeca-assistent werkt samen met zijn collega's. Hij verricht de werkzaamheden volgens instructies en onder toezicht en begeleiding van een direct leidinggevende en/of een vakvolwassen collega. Indien nodig schakelt de Horeca-assistent, tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden, de hulp van collega's in. Hij voert zijn werkzaamheden meestal uit ter ondersteuning van zijn collega's.</p>	

Tijdens het uitvoeren van zijn werkzaamheden volgt de beroepsbeoefenaar relevante bedrijfsvoorschriften, -procedures, wet- en regelgeving, waaronder HACCP en Arbo.

De genoemde kennis en vaardigheden worden van de Horeca-assistent verwacht op zijn werk- en denkniveau.

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

Competentie Samenwerken en overleggen	
Omschrijving competentie	Overlegt met collega's, zodat een iedereen goed geïnformeerd is en weet welke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> Overlegt tijdig en regelmatig met collega's of leidinggevende, schakelt op tijd hun hulp in wanneer problemen of fouten zich voordoen en ondersteunt zo nodig collega's, zodat de bestellingen op tijd worden klaargemaakt, de producten en ingrediënten op tijd worden bewerkt, de mise en place op tijd klaar staat, werkruimtes bedrijfsklaar worden gemaakt en de schoonmaakwerkzaamheden op tijd klaar zijn.

Competentie Materialen en middelen inzetten	
Omschrijving competentie	Kiest de juiste machines, apparatuur, gereedschappen, materialen en middelen bij de verschillende werkzaamheden en gaat hier verantwoord mee om.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> Kiest de benodigde materialen en middelen bij het gereedmaken van diverse dranken en verzamelt daarnaast de andere producten voor de bestellingen en serveert en presenteert de gehele bestelling door effectief gebruik te maken van de bijbehorende middelen. Kiest de benodigde materialen en middelen op basis van hun gebruiksmogelijkheden, zet deze op effectieve wijze in voor het klaarmaken van de mise en place en het bewerken van producten voor de uitgifte, maakt de materialen en middelen na gebruik schoon en bergt ze veilig en netjes op. Kiest de benodigde middelen en materialen, gebruikt deze op effectieve wijze voor de uitvoering van lichte schoonmaakwerkzaamheden en controleert tevens de buffetvoorraad zorgvuldig, selecteert de benodigde producten en vult de buffetvoorraad hiermee aan, zodat werkruimtes bedrijfsklaar zijn en buffetvoorraden op peil worden gebracht.

	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt geschikte schoonmaakmaterialen en -middelen voor het schoonmaken van werkruimtes, gereedschappen en machines en gaat hier zorgvuldig, bewust, netjes en volgens gebruikvoorschrift mee om.
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Competentie Instructies en procedures opvolgen	
Omschrijving competentie	Volgt wettelijke richtlijnen, schriftelijke en mondelinge instructies en procedures op.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Werkt bij het noteren en verzorgen van de bestelling, bij het bewerken van producten en ingrediënten, bij het bedrijfsklaar maken van ruimtes en bij het aanvullen van de gesignaleerde tekorten in de dagvoorraad ordelijk, houdt zich aan de opgestelde planning en instructies van collega's of leidinggevende en volgt hierbij de (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen. • Werkt bij het maken van de mise en place ordelijk, past snel en nauwkeurig technieken toe voor de bewerking van producten en slaat de producten indien nodig volgens voorschriften op, houdt zich aan de opgestelde planning en instructies van collega's of leidinggevende, waarbij hij de (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving volgt. • Rekent de bestelling af, houdt zich aan de instructies van collega's of leidinggevende en volgt hierbij de (bedrijfs)voorschriften en wettelijke richtlijnen voor het afrekenen. • Maakt de werkruimtes, gereedschappen en machines schoon, houdt zich aan de instructies van collega's en/of de leidinggevende en volgt hierbij het bedrijfsschoonmaakplan, de veiligheidsvoorschriften en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op hygiëne.

Competentie Vakdeskundigheid toepassen	
Omschrijving competentie	Zet vakmatige kennis en expertise in bij het verwerken en verzamelen van producten en het afrekenen van de bestelling.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Past de vakkennis en technieken voor het bewerken van producten en ingrediënten voor de uitgifte snel, precies en accuraat toe. • Verzamelt de juiste producten en ingrediënten, beoordeelt deze op kwaliteit en bruikbaarheid op basis van zijn vakkennis, zodat de mise en place voldoet aan de vastgelegde kwaliteitsnormen. • Verwerkt bij het afrekenen de betalingen snel en nauwkeurig in de kassa, waarbij hij verschillende betalingswijzen kan hanteren.

Competentie Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	
Omschrijving competentie	Houdt de tevredenheid van de 'gasten/klanten' goed in de gaten en onderneemt zo nodig actie.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Is duidelijk en beleefd in het contact met de gasten/klanten, zodat de gasten/klanten zich goed geholpen voelen en tevreden zijn over de geleverde dienstverlening. • Vraagt de gasten/klanten duidelijk en beleefd wat zij willen bestellen en houdt vervolgens, bij het klaarmaken van de bestelling, rekening met de specifieke wensen en verwachtingen van de gasten/klanten, zodat zij zich goed geholpen voelen en tevreden zijn over de geleverde dienstverlening.