

# tenders

Gastvrijheidstakenboek

Opleiding Zelfstandig werkend  
Gastheer/gastvrouw

## Colofon

Uitgeverij: Edu'Actief b.v. Meppel  
Samenstelling en  
redactie: Edu'Actief b.v. Meppel

### **Gastvrijheidstakenboek Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw**

Copyright 2010      Uitgeverij Edu'Actief b.v.  
Postbus 1056  
7940 KB Meppel  
telefoon: 0522-235235  
fax: 0522-235222  
e-mail: info@edu-actief.nl  
internet: www.edu-actief.nl

Tweede druk/eerste oplage

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, microfilm, fotokopie of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means, without written permission from the publisher.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikelen 16h t/m 16m Auteurswet 1912 jo. Besluit van 27 november 2002, Stb. 575, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoeding te voldoen aan de Stichting Reprorecht te Hoofddorp (Postbus 3060, 2130 KB) of contact op te nemen met de uitgever voor het treffen van een rechtstreekse regeling in de zin van art. 16l, vijfde lid, Auteurswet 1912.

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

## Inhoudsopgave

Inleiding	4
De methode	4
Directe relatie tussen praktijk en leermiddel	6
De rol van de leermeester	7
Planning GOE's	8
<b>Gastvrijheid</b>	
Praktijkopdrachten Gastvrijheid GOE 1	9
Beoordelingsformulier Gastvrijheid GOE 1	13
Praktijkopdrachten Gastvrijheid GOE 2	15
Beoordelingsformulier Gastvrijheid GOE 2	17
Praktijkopdrachten Gastvrijheid GOE 3	19
Beoordelingsformulier Gastvrijheid GOE 3	23
<b>Gastronomie</b>	
Praktijkopdrachten Gastronomie GOE 4	25
Beoordelingsformulier Gastronomie GOE 4	31
Praktijkopdrachten Gastronomie GOE 5	33
Beoordelingsformulier Gastronomie GOE 5	41
Praktijkopdrachten Gastronomie GOE 6	43
Beoordelingsformulier Gastronomie GOE 6	45
Praktijkopdrachten Gastronomie GOE 7	47
Beoordelingsformulier Gastronomie GOE 7	51
Praktijkopdrachten Gastronomie GOE 8	53
Beoordelingsformulier Gastronomie GOE 8	59
Praktijkopdrachten Gastronomie GOE 9	61
Beoordelingsformulier Gastronomie GOE 9	67
<b>Dagelijkse bedrijfsvoering</b>	
Praktijkopdrachten DB GOE 1	69
Beoordelingsformulier DB GOE 1	71
Praktijkopdrachten DB GOE 2	73
Beoordelingsformulier DB GOE 2	77
Praktijkopdrachten DB GOE 3	79
Beoordelingsformulier DB GOE 3	87
Praktijkopdrachten DB GOE 4	89
Beoordelingsformulier DB GOE 4	97
<b>Leidinggeven</b>	
Praktijkopdrachten Leidinggeven GOE 1	99
Beoordelingsformulier Leidinggeven GOE 1	103
Praktijkopdrachten Leidinggeven GOE 2	105
Beoordelingsformulier Leidinggeven GOE 2	111
Praktijkopdrachten Leidinggeven GOE 3	113
Beoordelingsformulier Leidinggeven GOE 3	115

## Inleiding

De rol van de leermeester binnen competentiegericht onderwijs (CGO) wordt niet echt anders dan in de oude situatie waarin werd gewerkt met deelcertificaten.

De leermeester blijft ook binnen CGO leerlingen begeleiden en opleiden in de praktijk. De methode waarmee uw leerling werkt, zal een aantal nieuwigheden bevatten. Deze leggen we kort uit in dit gastvrijheidstakenboek. Dit is van belang voor het begeleiden van de leerling.

Voor veel meer achtergrondinformatie over Tendens Gastheer/gastvrouw en de complete doorlopende leerlijn van horeca verwijzen wij naar de website van Tendens Horeca:

[www.htv-leermiddelen.nl](http://www.htv-leermiddelen.nl).

Daar kiest u voor Docentenmateriaal. Wanneer u klikt op Tendens GHV, ziet u de map LeermeesterDownloads. In deze map vindt u leermeesterinformatie.

## De methode

De methode (of leeromgeving) van uw leerling bestaat uit een aantal verschillende onderdelen:

- Bronnenboek Tendens Zelfstandig werkend gastheer/leidinggevende restaurant
  - Dit is een tweedelig fullcolournaslagwerk. Hierin kan de cursist alles vinden op het gebied van warenkennis en productkennis, serveertechnieken, leidinggeven enzovoort. Dit naslagwerk spitst zich toe op de gastheer/gastvrouw op niveau 3 en 4.
- Tendens Zelfstandig werkend gastheer Instructie-/werkboek
  - Het spoorboekje voor de cursist is het zogenaamde Instructie-/werkboek. Dit is een map waarin allerlei opdrachten zijn gerangschikt binnen de werkvelden Gastvrijheid, Gastronomie, Dagelijkse bedrijfsvoering en Leidinggeven.
- website [www.jerestaurant.nl](http://www.jerestaurant.nl)
  - Een website met daarop informatiebronnen, films, games en andere zaken waarmee de leerling aan de slag kan om zijn opdrachten te maken en te toetsen.

Als u als leermeester deze materialen wilt aanschaffen om uw leerling optimaal te begeleiden, dan kunt u dit bij Edu'Actief bestellen. Als u de bon naar de uitgeverij stuurt, krijgt u over het totale pakket 25% korting (Instructie-/werkboek (inclusief toegang tot [www.jerestaurant.nl](http://www.jerestaurant.nl)) en het bronnenboek of alleen het bronnenboek).

## BESTELFORMULIER

### Tendens Horeca

Adres	: Edu'Actief b.v., Postbus 1056, 7940 KB MEPPPEL
T.a.v.	: Afdeling administratie
E-mail	: info@edu-actief.nl
Internet	: www.edu-actief.nl
Telefoonnummer	: 0522-235 270
Faxnummer	: 0522-235 222

Dhr/mevr : .....

Naam bedrijf : .....

Adres : .....

Postcode, plaats : .....

Telefoon : .....

E-mailadres : .....

School van uw leerling : .....

Leerlingenmateriaal				
Isbn	Prijs*	Prijs met 25% korting	Titel	Aantal
<b>Tendens Zelfstandig werkend gastheer</b>				
978 90 6053 908 8	€	€	Tendens Zelfstandig werkend gastheer/leidinggevende restaurant bronnenboek deel 3 en 4	
978 90 3720 133 8	€	€	Tendens Zelfstandig werkend gastheer Instructie-/werkboek	

\* Kijk voor actuele prijzen in onze digitale catalogus op de website <https://store.edu-actief.nl/>

Uitgeverij Edu'Actief b.v. hanteert voor de verzending van de boeken de posttarieven van TNT.

## Directe relatie tussen praktijk en leermiddel

In Tendens Gastheer/gastvrouw wordt een directe relatie gelegd tussen wat een leerling doet in de praktijk en wat hij moet doen als theorie. Wanneer hij bezig is met het oefenen van de verschillende serveertechnieken in de praktijk, dan werkt hij aan de ondersteunende vakleer in de werkboeken. In de werkboeken hebben wij de theorie op een logische manier bij elkaar gezet.

De theorieopdrachten en de praktijkopdrachten staan per onderdeel bij elkaar. Bij de praktijkopdrachten speelt de leermeester een belangrijke rol.

Door deze opzet kunnen zowel BOL- als BBL-leerlingen met deze methode werken. De theorie- en de praktijkopdrachten zijn voor beide leerlingen gelijk.

Met praktijk bedoelen we hier:

- binnenschoolse praktijkvorming (BSP: schoolrestaurant)
- buitenschoolse praktijkvorming (BPV: het leer- of stagebedrijf).

In de werkboeken staan opdrachten die in de praktijk gedaan moeten worden. Zo wordt de praktijk direct aan het leermiddel van de leerling gekoppeld.

## Een paar begrippen (didactische uitgangspunten)

De methode is geschreven met de gedachte dat het leerbedrijf 'naar school wordt gehaald'. Hiermee wordt bedoeld dat de leerling bij het maken van de praktijkgerichte opdrachten het leerbedrijf als uitgangspunt neemt.

De leerling gaat met de gegevens van zijn leerbedrijf aan de slag en vergelijkt dit met de theorie. De theorie ondersteunt hierbij de praktijk.

### **BSS en GOE**

Het beroep van een gastheer/gastvrouw bestaat uit een aantal specifieke situaties. Deze noemen we **B**eroeps **S**pecifieke **S**ituatie (BSS).

Een voorbeeld van een BSS is:

**Het verrichten van voorbereidende werkzaamheden**

of

**Het adviseren van gasten over wijn**

In de werkboeken hebben we steeds alles wat een leerling nodig zou kunnen hebben om zichzelf te redden in een BSS als bouwstenen aangereikt. Alle vragen en opdrachten in het onderwijsblok rondom een BSS gaan uitsluitend over de BSS. Zo'n onderwijsblok rondom een BSS hebben we een GOE genoemd: **G**eïntegreerde **O**nderwijs **E**enheid.

In een GOE staan alle opdrachten en activiteiten waardoor een leerling leert hoe hij iets moet aanpakken om tot een goed resultaat te komen.

Een GOE bevat opdrachten:

- warenkennis
- serveertechnieken
- werkhouding
- taalprikkel (alleen wanneer noodzakelijk)
- opdrachten voor ondersteunende vakleer (menuleer en dergelijke)
- praktijkopdrachten (uitvoeren in de praktijk)
- leidinggeven.

## Werkprocessen

Tijdens zijn opleiding werkt een leerling aan kerntaken en werkprocessen. Per opleiding is aangegeven welke werkprocessen de leerling moet beheersen om als beginnend beroepsbeoefenaar aan de slag te kunnen. De leerling moet deze werkprocessen dus beheersen om zijn diploma te halen. Hieronder vindt u een overzicht van de werkprocessen waaraan de leerling gedurende zijn opleiding Zelfstandig werkend gastheer werkt.

De leerling werkt gedurende zijn opleiding Zelfstandig werkend gastheer/gastvrouw aan vier kerntaken en de daarbij behorende werkprocessen:

<b>Kerntaak 1 Serveert en bereidt dranken en gerechten</b>	1.1 Neemt reserveringen aan 1.2 Ontvangt gasten 1.3 Adviseert de gast en neemt de bestelling op 1.4 Maakt dranken serveergereed 1.6 Serveert de bestelling en ruimt af 1.7 Creëert een passende sfeer 1.8 Bewaakt de sfeer 1.9 Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid
<b>Kerntaak 2 Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden uit</b>	2.1 Voert voorbereidende werkzaamheden uit 2.2 Voert afrondende en onderhoudswerkzaamheden uit 2.3 Sluit de kassa af
<b>Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt</b>	3.1 Controleert de voorraad en bestelt 3.3 Ontvangt en controleert de bestelling 3.4 Pakt de bestelling uit en slaat deze op
<b>Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b>	4.6 Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers 4.7 Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken 4.9 Begeleidt de medewerkers en stuurt medewerkers aan

## De rol van de leermeester

### De opdrachten

De leerling maakt opdrachten in zijn Instructie-/werkboek. In iedere GOE staat een aantal praktijkgerichte opdrachten, de praktijkopdrachten. Deze opdrachten voert de leerling voor een deel op school uit en voor een deel in het leerbedrijf. In dit document staan de praktijkopdrachten die in het leerbedrijf worden uitgevoerd. Deze opdrachten worden door de leermeester beoordeeld.

### Beoordeling werkprocessen

De leerling verricht werkzaamheden van (onderdelen van een) werkproces. De leerling wordt hierbij op verschillende niveaus beoordeeld. Per activiteit van een werkproces (basisniveau) of per werkproces (gevorderd niveau) geeft de leermeester een oordeel. Hiervoor zijn beoordelingsformulieren beschikbaar.

Het is aan de school om te beslissen hoe de vaststellende beoordeling (competent niveau) wordt geregeld.

### Begeleiden bij de GOE

De leerling maakt de opdrachten in zijn Instructie-/werkboek. In het praktijkgedeelte van de opleiding gaat de leerling de werkprocessen uitvoeren. Tijdens het werken van de leerling in de praktijk houdt u bij wat er goed en minder goed gaat.

## Planning GOE's

De leerling gaat steeds twee planningen maken, in overleg met de leermeester. Eén voor de praktijkopdrachten van het werkmateriaal (GOE) en één voor het bereiden van de producten/gerechten in de praktijk. Het gaat dan om producten en/of gerechten die in de GOE genoemd worden.

Een aantal (onderdelen van) GOE's zal de leerling op school doen, maar de meeste GOE's voert de leerling uit in het leerbedrijf. Vooraf geeft de leerling aan waar hij welke GOE's gaat uitvoeren.

## Gastvrijheid

Deze module bestaat uit vier GOE's:

GOE 1 Gastvrijheidsmodellen

GOE 2 Hospitality-zones afstemmen

GOE 3 Communiceren met gasten en collega's

GOE 4 Inspelen op trends en imago\*

\* Deze GOE is niet opgenomen in het Gastvrijheidstakenboek. In deze GOE zijn geen praktijkopdrachten opgenomen.

## GOE 1 Gastvrijheidsmodellen

### Inleiding op de GOE

Aan het einde van deze GOE moet de leerling in ieder geval laten zien dat hij in staat is om:

- de onderdelen van de gastvrijheidsformule en het gastvrijheidsmodel te noemen
- de gastvrijheidsformule toe te passen in verschillende situaties en bedrijven
- de term gastvrijheid voor zichzelf en voor verschillende gastentypen uit te leggen
- een gastvrijheidsformule uit te werken en te implementeren
- verwachtingen en behoeften van diverse gastensoorten en typen te inventariseren
- adequaat te reageren/handelen in bepaalde ethische situaties
- een gastvrijheidsformule te analyseren en samen te stellen voor verschillende bedrijven
- uit te leggen wat beroepsethiek is.

### Opdrachten uit Gastvrijheid GOE 1 Gastvrijheidsmodellen

Hieronder staan alleen de praktische opdrachten uit Gastvrijheid GOE 1 Gastvrijheidsmodellen. Deze worden door de leermeester beoordeeld.

#### Planningsopdracht

Een planning voor de praktijkopdrachten uit Gastvrijheid GOE 1 Gastvrijheidsmodellen kun je maken in het onderstaande schema.

Maak deze planningen in overleg met je leermeester.

Planning praktijkopdrachten GOE 1 Gastvrijheidsmodellen		
Opdracht(nummer)	Geplande datum voor het uitvoeren van opdrachten in het leerbedrijf	Datum uitvoering/ paraaf leermeester
5		Datum: Paraaf:
7		Datum: Paraaf:

## 1.1 Gastvrijheid

### **Opdracht 1 tot en met 4 staan in GOE 1.**



#### **Opdracht 5** *Het interview (praktijkopdracht)*

Je gaat voor deze opdracht een horecaondernemer of leidinggevende (manager) in de horeca interviewen over het onderwerp gastvrijheid. Zoals je vast al gemerkt hebt: er zijn ontzettend veel verschillende meningen over dit onderwerp. Voor de één is het emotie (de heer Hasar) en voor de ander is het niet eens de hoogste prioriteit.

Denk aan de volgende zaken:

- Als voorbereiding op jouw interview stel je een vragenlijst samen met ten minste tien vragen over het onderwerp gastvrijheid. Je laat deze vragen voorafgaande aan het interview goedkeuren door je begeleidend docent.
- Vervolgens ga je een horecaondernemer of leidinggevende (manager) buiten jouw eigen leerbedrijf benaderen om te interviewen. Misschien heeft je leermeester of begeleidend docent wel suggesties.
- Vaak is het handig om vooraf een afspraak te maken, dan weet je zeker dat de persoon tijd heeft voor het interview. Als je gaat bellen, moet je kort en bondig uitleggen waarom je belt en wat de bedoeling is van je interview.
- Wanneer je de persoon gaat interviewen moet je jezelf natuurlijk eerst netjes voorstellen. Zorg dat je er representatief uitziet, want de geïnterviewde ziet jou als de vertegenwoordiger van je school en eventueel van je leerbedrijf.

1. Stel een vragenlijst samen voor je interview. Laat deze goedkeuren door je begeleidend docent.

Vraag 1:

Vraag 2:

Vraag 3:

Vraag 4:

Vraag 5:

Vraag 6:

Vraag 7:

Vraag 8:

Vraag 9:

Vraag 10:

2. Wie ga je interviewen? En waarom?

3. Interview de horecaondernemer of leidinggevende. Maak vervolgens een verslag over dit interview. In dit verslag moeten de antwoorden op de vragen worden meegenomen. En vorm tot slot een conclusie met betrekking tot de uitkomsten van het interview.

### **Opdracht 6 staat in GOE 1.**



**Opdracht 7** *Het mini-gastvrijheidsbezoek (praktijkopdracht)*

Bij deze opdracht ga jij zelf een mini-gastvrijheidsonderzoek bij je leerbedrijf uitvoeren. Hierbij ga je gebruikmaken van een vragenlijst die aan meerdere personen wordt voorgelegd. In dit geval laat je de vragenlijst invullen door gasten, collega's en de leidinggevende(n) van je leerbedrijf. Vraag hiervoor wel even toestemming bij je leermeester of leidinggevende.

De vragenlijst mag anoniem worden ingevuld en het resultaat is een gemiddelde van meningen. Dus het gemiddelde van de meningen van de gasten, de collega's en de leidinggevendenden. Voor jouw vragenlijst maken we gebruik van een aantal vragen uit het nationale gastvrijheidsonderzoek, maar jij gaat er zelf ook een aantal bij verzinnen.

Deze vragen moeten in ieder geval voorkomen op jouw vragenlijst:

- Wat zijn onderscheidende aspecten (= onderdelen) van gastvrijheid?
- Aan welke eisen moet het personeel voldoen om gastvrijheid uit te stralen?
- Wat is de grootste ergernis van gasten in hun beleving van gastvrijheid?
- Wat is de gouden gastvrijheidstip?

1. Stel een vragenlijst samen voor jouw gastvrijheidsonderzoek. Gebruik in ieder geval de bovenstaande vier vragen en voeg er minimaal drie eigen vragen aan toe. Deze vragen moeten te maken hebben met het onderwerp gastvrijheid. Laat de vragenlijst goedkeuren door je leermeester, voordat je aan het onderzoek uitvoert. Voeg de vragenlijst toe aan deze opdracht.

2. Voer het gastvrijheidsonderzoek uit. Zorg ervoor dat je een even aantal gasten, collega's en leidinggevendenden de vragenlijst laat invullen, met een minimum van drie personen per groep. Voeg de ingevulde vragenlijsten toe aan deze opdracht.

3. Analyseer de uitkomsten/gegevens van de vragenlijsten. Beschrijf de resultaten per vraag (vergeet niet de resultaten toe te lichten!) en vorm tot slot een conclusie met betrekking tot het gehele gastvrijheidsonderzoek.

**Opdracht 8 tot en met 18 staan in GOE 1.**



## Beoordelingsformulier voor de praktijkopdrachten van Gastvrijheid GOE 1 Gastvrijheidsmodellen

\* BEOORDELEN MET V (voldoende) – O (onvoldoende)

Praktijkopdracht van Gastvrijheid GOE 1	Geplande datum uit te voeren in praktijk	Datum uitvoering	Eindbeoordeling van de leermeester
1.1 Gastvrijheid			
5 Het interview			
7 Het mini-gastvrijheids-onderzoek			
<b>Algemene beoordelingspunten</b>			
Groei/vaktechnische ontwikkeling			
Groei/persoonlijke ontwikkeling			
Hygiënisch werken			
Materialen en gereedschappen veilig en juist toepassen			
Je eigen werk en werkplek organiseren			

Naam leerling:	Naam leermeester:
Paraaf leerling:	Paraaf leermeester/stempel leerbedrijf:



## GOE 2 Hospitality zones afstemmen

### Inleiding op de GOE

Aan het einde van deze GOE moet de leerling in ieder geval laten zien dat hij in staat is om:

- de onderdelen zijn van de hospitality zone te noemen
- de hospitality zone toe te passen in verschillende situaties en bedrijven
- uit te leggen wat etiquette betekent, wat de herkomst is en wat het belang ervan is voor het restaurantwezen
- verschillende soorten gasten en doelgroepen op de juiste wijze te ontvangen.

### Opdrachten uit Gastvrijheid GOE 2 Hospitality zones afstemmen

Hieronder staan alleen de praktische opdrachten uit GOE 2 Hospitality zones afstemmen. Deze worden door de leermeester beoordeeld.

#### Planningsopdracht

Een planning voor de praktijkopdrachten uit GOE 2 Hospitality zones afstemmen kun je maken in het onderstaande schema.

Maak deze planningen in overleg met je leermeester.

Planning praktijkopdrachten GOE 2 Hospitality zones afstemmen		
Opdracht(nummer)	Geplande datum voor het uitvoeren van opdrachten in het leerbedrijf	Datum uitvoering/ paraaf leermeester
3		Datum: Paraaf:
11		Datum: Paraaf:
12		Datum: Paraaf:

## 2.1 De hospitality zone

*Opdracht 1 en 2 staan in GOE 2.*

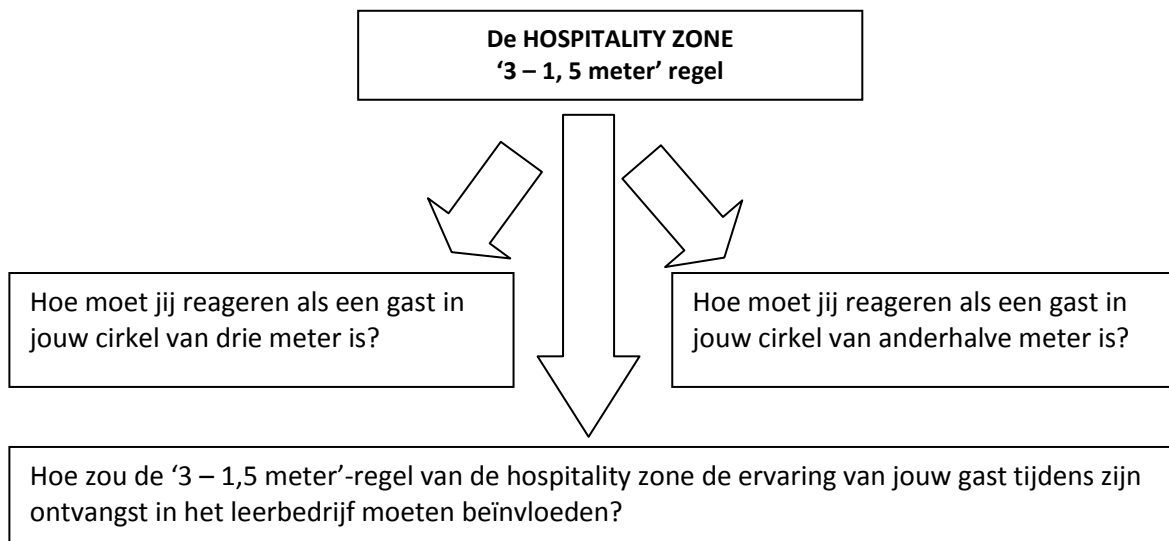
**Opdracht 3** *Praktijkopdracht: Invullen van de hospitality zone*

1. Hoe ziet de hospitality zone van jouw leerbedrijf eruit? Wat zijn jouw taken en verantwoordelijkheden binnen de verschillende cirkels van de hospitality zone? Als je binnen één of meerdere van de cirkels uit de hospitality zone geen taken/verantwoordelijkheden hebt, beschrijf dan wie daar dan wel verantwoordelijk voor is en wat zijn taken zijn.

- Jouw taken en verantwoordelijkheden binnen de tienmetercirkel?
- Jouw taken en verantwoordelijkheden binnen de vijfmetercirkel?
- Jouw taken en verantwoordelijkheden binnen de driemetercirkel?
- Jouw taken en verantwoordelijkheden binnen de anderhalvemetercirkel?

Bespreek jouw antwoorden met je leermeester.

2. Beantwoord de onderstaande vragen.



**Opdracht 4 tot en met 10 staan in GOE 2.**

## 2.2 Gasten groeten en restaurantetiquette

**Opdracht 11** *Praktijkopdracht: Etiquette*

Je hebt je door middel van de workshop verdiept in etiquette. Beschrijf nu in een kort verslag de etiquette die gelden voor jou leerbedrijf.

Denk hierbij onder andere aan de volgende zaken:

- ontvangst: begroeten van en converseren met gasten
- kleding gastheer
- gedrag aan tafel
- omgang met gasten uit andere landen, culturen en religies
- hoffelijkheid en behulpzaamheid
- communicatie per telefoon, brief, internet/e-mail.

## 2.3 Omgaan met verschillende gasten en doelgroepen

**Opdracht 12** *Praktijkopdracht: Observeren van collega's – verschillende gastensoorten*

Observeer een dag jouw collega's om te zien hoe zij verschillende gastensoorten in jouw leerbedrijf ontvangen.

**Opdracht 13 en 14 staan in GOE 2.**

## Beoordelingsformulier voor de praktijkopdrachten van Gastvrijheid GOE 2 Hospitality zones afstemmen

\* BEOORDELEN MET V (voldoende) – O (onvoldoende)

Praktijkopdracht van Gastvrijheid GOE 2	Geplande datum uit te voeren in praktijk	Datum uitvoering	Eindbeoordeling van de leermeester
<b>2.1 De hospitality zone</b>			
3 Invullen van de hospitality zone			
<b>2.2 Gasten groeten en restaurantetiquette</b>			
11 Etiquette			
<b>2.3 Omgaan met verschillende gasten en doelgroepen</b>			
12 Observeren van collega's - verschillende gastensoorten			
<b>Algemene beoordelingspunten</b>			
Groei/vaktechnische ontwikkeling			
Groei/persoonlijke ontwikkeling			
Hygiënisch werken			
Materialen en gereedschappen veilig en juist toepassen			
Je eigen werk en werkplek organiseren			

Naam leerling:	Naam leermeester:
Paraaf leerling:	Paraaf leermeester/stempel leerbedrijf:



## GOE 3 Communicatie met gasten en collega's

### Inleiding op de GOE

Aan het einde van deze GOE moet de leerling in ieder geval laten zien dat hij in staat is om:

- uit te leggen welke verschillende soorten communicatie er bestaan
- uit te leggen wat het verschil tussen analoge en digitale communicatie is
- uit te leggen welke communicatievormen er zijn
- uit te leggen wat het belang van goede communicatie is
- verschillende onderdelen van non-verbale communicatie te herkennen en te interpreteren
- op correcte wijze te communiceren
- actief te luisteren
- een bevestigingsbrief te schrijven.

### Opdrachten uit Gastvrijheid GOE 3 Communicatie met gasten en collega's

Hieronder staan alleen de praktische opdrachten uit GOE 3 Communicatie met gasten en collega's. Deze worden door de leermeester beoordeeld.

#### Planningsopdracht

Een planning voor de praktijkopdrachten uit GOE 3 Communicatie met gasten en collega's kun je maken in het onderstaande schema.

Maak deze planningsopdrachten in overleg met je leermeester.

<b>Planning praktijkopdrachten GOE 3 Communicatie met gasten en collega's</b>		
<b>Opdracht(nummer)</b>	<b>Geplande datum voor het uitvoeren van opdrachten in het leerbedrijf</b>	<b>Datum uitvoering/ paraaf leermeester</b>
17		Datum:  Paraaf:

### 3.3 Basisemoties

**Opdracht 1 tot en met 16 staan in GOE 3.**



**Opdracht 17** *De observatieopdracht (praktijkopdracht)*

Vraag of jouw leermeester je tijdens een van jouw diensten observeert terwijl jij communiceert met gasten en collega's. Hij focust tijdens deze observatieopdracht op de volgende aspecten van communicatie:

- je verbale communicatieve vaardigheden
- je non-verbale communicatieve vaardigheden
- je actieve luistervaardigheden.

Vraag je leermeester om zijn observatie van je communicatieve vaardigheden te beoordelen aan de hand van het onderstaande schema. Onderaan het formulier kan je leermeester eventueel nog enkele criteria toevoegen.

Onderdeel	Datum	Beoordeling (O – V – G)	Paraaf
<b>Verbale communicatie</b>			
De deelnemer communiceert duidelijk (articuleren, ABN)			
De deelnemer communiceert onderhoudend (intonatie, stemvolume)			
<b>Non-verbale communicatie</b>			
De deelnemer heeft een open uitstraling			
De deelnemer is expressief (gezichtsuitdrukking)			
De deelnemer onderhoudt oogcontact			
De deelnemer demonstreert een correcte houding			
<b>Actief luisteren</b>			
De deelnemer demonstreert een actieve luisterhouding			
De deelnemer demonstreert een juiste mate van non-verbale feedback (knikken, hummen en dergelijke)			
<b>Diversen</b>			
De deelnemer reageert op de juiste wijze op eventuele vragen en/of opmerkingen van gasten en/of collega's			

<b>Sterke punten van de deelnemer</b>			
<b>Verbeterpunten van de deelnemer</b>			
<b>Overige op- en aanmerkingen</b>			

2. Tijdens een evaluatiegesprek bespreek je samen met je leermeester zijn bevindingen. Vervolgens reflecteer je op de opdracht en het evaluatiegesprek. Wat heb je geleerd? Wat zijn je sterke punten en wat worden je leerdoelen met betrekking tot je verbeterpunten? Hoe ga je deze verbeterpunten aanpakken? Gebruik hiervoor het volgende schema.

<b>Fase 1: Evalueren</b>	
Hoe vond je jouw communicatieve vaardigheden tijdens je dienst?	
Welke drie dingen gingen goed?	1. 2. 3.
Welke drie dingen gingen niet (helemaal) goed?	1. 2. 3.
Hoe komt het dat die dingen niet (helemaal) goed gingen? Beschrijf dit voor de drie onderwerpen apart.	1. 2. 3.
<b>Fase 2: Plan van aanpak</b>	
Hoe ga je de drie verbeterpunten aanpakken die jij hierboven genoemd hebt? Beschrijf dit voor de drie onderwerpen apart.	1. 2. 3.
Wat heb je daarvoor nodig (materiaal, oefening, begeleiding van je leermeester enzovoort)? Beschrijf dit voor de drie onderwerpen apart.	1. 2. 3.
Hoe ga je ervoor zorgen dat je aan deze verbeterpunten kunt gaan werken (afspraken maken met je leermeester om te oefenen, meelopen, uitleg vragen, enzovoort)? Beschrijf dit voor de drie onderwerpen apart.	1. 2. 3.
<b>Fase 3: Uitproberen*</b>	
Wat heb je tot nu toe gedaan? Beschrijf dit voor de drie onderwerpen apart.	1. 2. 3.

Wat was het resultaat? Wat gaat er nu goed? Wat moet er nog beter? Enzovoort. Beschrijf dit voor de drie onderwerpen apart.	1. 2. 3.
Hoe reageerde je leermeester op de resultaten?	
Wat ga je nog (meer) doen om je verbeterpunten aan te pakken?	

\*Let op: Fase 3 van dit schema vul je op een later tijdstip in, zodat je de tijd hebt om je voornemens van fase 2 uit te proberen en te kijken of ze werken.

Deze reflectie is besproken met jouw leermeester.

Datum:

Handtekening leermeester:

Handtekening deelnemer:

3. Voeg een kopie van het beoordelingschema en je evaluatieformulier toe aan je portfolio.

**Opdracht 18 tot en met 21 staan in GOE 3.**

## Beoordelingsformulier voor de praktijkopdrachten van GOE 3 Communicatie met gasten en collega's

\* BEOORDELEN MET V (voldoende) – O (onvoldoende)

<b>Praktijkopdracht van Gastvrijheid GOE 3</b>	<b>Geplande datum uit te voeren in praktijk</b>	<b>Datum uitvoering</b>	<b>Eindbeoordeling van de leermeester</b>
<b>3.3 Basisemoties</b>			
17 De observatieopdracht: communiceren met gasten en collega's			
<b>Algemene beoordelingspunten</b>			
Groei/vaktechnische ontwikkeling			
Groei/persoonlijke ontwikkeling			
Hygiënisch werken			
Materialen en gereedschappen veilig en juist toepassen			
Je eigen werk en werkplek organiseren			

Naam leerling:	Naam leermeester:
Paraaf leerling:	Paraaf leermeester/stempel leerbedrijf:



## Gastronomie

Deze module bestaat uit zes GOE's:

- GOE 4 Adviseren van gasten over gerechten
- GOE 5 Adviseren van gasten over wijn
- GOE 6 Adviseren van gasten met specifieke voedingswensen
- GOE 7 Uitleggen van bereidingstechnieken
- GOE 8 Adviseren van gasten over dranken
- GOE 9 Adviseren van gasten over wijn-spijscombinaties

### GOE 4 Adviseren van gasten over gerechten

#### Inleiding op de GOE

Aan het einde van deze GOE moet de leerling in ieder geval laten zien dat hij in staat is om:

- uit te leggen wat de basiswarenkennis van diverse groenten, fruit, zuivelproducten is
- uit te leggen wat streekgerechten, streekproducten en seizoensproducten zijn
- uit te leggen wat de regels van de moderne menuleer zijn en hoe hij deze kan toepassen
- zelfstandig gasten te adviseren en te informeren over gerechten (grondstoffen)
- zelfstandig en op correcte wijze menu's met meerdere gangen samen te stellen
- de kenmerken van de verschillende grondstoffen in een gerecht te noemen
- de regels van de moderne menuleer toe te passen
- zelfstandig een meergangenmenu samen te stellen en een gast te informeren over de grondstoffen in de gerechten.

#### Opdrachten uit Gastronomie GOE 4 Adviseren van gasten over gerechten

Hieronder staan alleen de praktische opdrachten uit Gastronomie GOE 4 Adviseren van gasten over gerechten. Deze worden door de leermeester beoordeeld.

##### Planningsopdracht

Een planning voor de praktijkopdrachten uit Gastronomie GOE 4 Adviseren van gasten over gerechten kun je maken in het onderstaande schema.

Maak deze plannings in overleg met je leermeester.

<b>Planning praktijkopdrachten Gastronomie GOE 4 Adviseren van gasten over gerechten</b>		
Opdracht(nummer)	Geplande datum voor het uitvoeren van opdrachten in het leerbedrijf	Datum uitvoering/ paraaf leermeester
26		Datum: Paraaf:
36		Datum: Paraaf:

**Opdracht 1 tot en met 25 staan in GOE 4.**

## 4.6 Vlees en vleeswaren



### **Opdracht 26** *Praktijkopdracht: De vleeswarenproeverij*

Bij een proeverij denk je al snel aan een wijnproeverij, maar je kunt natuurlijk ook een proeverij voor andere producten organiseren, bijvoorbeeld bier, kaas of vleeswaren. Het gaat er bij een proeverij namelijk om dat de deelnemer (en de organisator) meer leert over een bepaalde groep producten. Dit gebeurt door het verkrijgen van uitgebreide informatie over de producten en door de producten te proeven. Door het proeven krijg je uiteindelijk een beter begrip van de smaak van een product of productgroep en deze kennis kan later benut worden bij bijvoorbeeld het combineren van wijn en spijs.

1. Overleg met je praktijkbegeleider de mogelijkheid om een kleine vleeswarenproeverij te organiseren voor de medewerkers van je leerbedrijf.

Door het organiseren van de vleeswarenproeverij werk je aan diverse competenties van het kwalificatiedossier medewerker bediening/cafébar (voor meer informatie zie: [www.kenwerk.nl](http://www.kenwerk.nl) of vraag een begeleidend docent). Deze competenties zijn van essentieel belang voor een zelfstandig werkend gastheer. De competenties die aan bod komen tijdens het organiseren en uitvoeren van een proeverij zijn, onder andere:

- samenwerken en overleggen (E)
- presenteren (I)
- vakdeskundigheid toepassen (K)
- materialen en middelen inzetten (L)
- plannen en organiseren (Q).

Denk bij het organiseren van de proeverij aan de volgende zaken:

- Prik samen met je praktijkbegeleider een datum en tijd voor de proeverij.
- Zorg voor een beschikbare ruimte om de proeverij te houden.
- Stel een assortiment samen van minimaal vijf soorten vleeswaren. Misschien kan je praktijkbegeleider (leermeester/praktijkdocent) je hierbij helpen. In ieder geval kun je bij het samenstellen van een assortiment uitgaan van producten (in dit geval vleeswaren) van over de hele wereld of je kunt het bij een land of streek houden, zoals Italië of het mediterrane gebied. Zorg in beide gevallen voor variatie in het assortiment. Neem bijvoorbeeld gesneden ham en gedroogde worstjes in je proeverij op en zowel milde als pikante producten.
- 'Ken je product'. Verzamel voor de proeverij informatie over de verschillende producten. Denk hierbij aan het bereidingsproces, de herkomst, de smaak- en geurkenmerken, de toepassingen, enzovoort. Misschien kun je de producten van te voren zelf al een keer proeven.
- Zorg ervoor dat de vleeswaren op tijd worden besteld en afgeleverd, en dat je voldoende hebt.
- Zorg voor de benodigde materialen bij de proeverij (bordjes, schalen, enzovoort) en eventuele bijlagen, zoals brood, water, en augurken.
- Maak een proefformulier waarop de deelnemers en jijzelf hun bevindingen kunnen noteren. De volgende onderwerpen dienen in ieder geval in het proefformulier verwerkt te zijn: uiterlijk, aroma, smaak, textuur en algemene indruk.

2. Vraag je praktijkbegeleider om de organisatie en uitvoering van jouw proeverij te beoordelen aan de hand van de door jouw getoonde competenties. Vraag je praktijkbegeleider je prestaties af te tekenen in het schema:

Onderdeel	Datum	Beoordeling (O – V – G)	Paraaf
<b>Samenwerken en overleggen (E)</b>			
De deelnemer raadpleegt anderen (bijvoorbeeld praktijkbegeleider) bij het organiseren van de activiteit			
De deelnemer overlegt met de praktijkbegeleider en stemt zijn plannen af			
De deelnemer informeert de verschillende afdelingen (bijvoorbeeld keuken) op proactieve wijze over de aankomende activiteit			
<b>Presenteren (I)</b>			
De deelnemer straalt enthousiasme uit tijdens de presentatie			
De deelnemer straalt betrouwbaarheid en deskundigheid uit tijdens de presentatie			
De deelnemer communiceert onderhoudend (duidelijk, ABN, intonatie)			
De deelnemer legt duidelijk uit en licht onderwerpen toe bij vragen			
De deelnemer speelt voldoende in op de toehoorders			
<b>Vakdeskundigheid toepassen (K)</b>			
De deelnemer gebruikt zijn vakspecifieke kennis om de gasten te informeren			
De deelnemer toont zijn vakspecifieke (manuele) vaardigheden			
De deelnemer heeft voldoende, correcte informatie over het onderwerp verzameld en uitgewerkt			
<b>Materialen en middelen inzetten (L)</b>			
De deelnemer heeft de geschikte materialen en middelen voor de proeverij gekozen			
De deelnemer gebruikt de materialen en middelen doeltreffend en op de juiste wijze			

De deelnemer draagt op correcte wijze zorg voor de materialen en middelen (bijvoorbeeld schoonmaken)			
<b>Plannen en organiseren (Q)</b>			
De deelnemer heeft alle taken voor de activiteit correct gepland			
De deelnemer heeft alle taken voor de activiteit correct uitgevoerd			
De deelnemer heeft zijn tijd goed ingedeeld in de planningsfase			
De deelnemer heeft zijn tijd goed ingedeeld tijdens de uitvoerende fase			
<b>Sterke punten van de deelnemer</b>			
<b>Verbeterpunten van de deelnemer</b>			
<b>Overige opmerkingen:</b>			

3. Voeg alle door jou uitgewerkte informatie, van planningschecklist en de informatie over de diverse vleeswaren tot een kopie van het beoordelingsschema, toe aan je portfolio.

**Opdracht 27 tot en met 35 staan in GOE 4.**

## 4.7 Kaas en kaasproducten



### **Opdracht 36** *Praktijkopdracht: De kaasproeverij*

1. Overleg met je praktijkbegeleider de mogelijkheid om een kleine kaasproeverij te organiseren voor de medewerkers van je leerbedrijf.

Door het organiseren van de kaasproeverij werk je aan diverse competenties van het kwalificatiedossier medewerker bediening/café-bar (voor meer informatie zie: [www.kenwerk.nl](http://www.kenwerk.nl) of vraag een begeleidend docent). Deze competenties zijn van essentieel belang voor een zelfstandig werkend gastheer. De competenties die aan bod komen tijdens het organiseren en uitvoeren van een proeverij zijn benoemd bij opdracht 26 'de vleeswarenproeverij'.

Denk bij het organiseren van de proeverij aan de volgende zaken:

- Prik samen met je praktijkbegeleider een datum en tijd voor de proeverij.
- Zorg voor een beschikbare ruimte om de proeverij te houden.
- Stel een assortiment samen van minimaal vijf kaassoorten. Misschien kan je praktijkbegeleider (leermeester/praktijkdocent) je hierbij helpen. In ieder geval kun je bij het samenstellen van een assortiment uitgaan van producten (in dit geval kaas) van over de hele wereld of je kunt het bij een land of streek houden, zoals Italië of het mediterrane gebied. Zorg in beide gevallen voor variatie in het assortiment. Denk hierbij aan structuur van de kazen (hard/zacht), smaak (pittig/mild), soort kaas (koe/schaap/geit) enzovoort.
- 'Ken je product'. Verzamel voor de proeverij informatie over de verschillende producten. Denk hierbij aan het bereidingsproces, de herkomst, de smaak- en geurkenmerken, de toepassingen, enzovoort. Misschien kun je de producten van tevoren zelf al een keer proeven.
- Zorg ervoor dat de kaas op tijd besteld en afgeleverd wordt, en dat je voldoende hebt.
- Zorg voor de benodigde materialen bij de proeverij (bordjes, kaasmesjes, schalen enzovoort) en eventuele bijlagen, zoals brood, water, druiven, en noten.
- Maak een proefformulier waarop de deelnemers en jijzelf hun bevindingen kunnen noteren. De volgende onderwerpen dienen in ieder geval in het proefformulier verwerkt te zijn: uiterlijk, aroma, smaak, textuur en algemene indruk.

2. Vraag jouw praktijkbegeleider om de organisatie en uitvoering van jouw proeverij te beoordelen aan de hand van de door jouw getoonde competenties. Vraag je praktijkbegeleider je prestaties af te tekenen in het schema.

Onderdeel	Datum	Beoordeling (O – V – G)	Paraaf
<b>Samenwerken en overleggen (E)</b>			
De deelnemer raadpleegt anderen bij het organiseren van de activiteit			
De deelnemer overlegt met de praktijkbegeleider, en stemt zijn plannen af			
De deelnemer informeert de verschillende afdelingen (bijv. keuken) op proactieve wijze over de aankomende activiteit			
<b>Presenteren (I)</b>			
De deelnemer straalt enthousiasme uit tijdens de presentatie			
De deelnemer straalt betrouwbaarheid en deskundigheid uit tijdens de presentatie			
De deelnemer communiceert onderhoudend (duidelijk, ABN, intonatie)			
De deelnemer legt duidelijk uit en licht onderwerpen toe bij vragen			
De deelnemer speelt voldoende in op de toehoorders			

Vakdeskundigheid toepassen (K)			
De deelnemer gebruikt zijn vakspecifieke kennis om de gasten te informeren			
De deelnemer toont zijn vakspecifieke (manuele) vaardigheden			
De deelnemer heeft voldoende, correcte informatie over het onderwerp verzameld en uitgewerkt			
Materialen en middelen inzetten (L)			
De deelnemer heeft de geschikte materialen en middelen voor de proeverij gekozen			
De deelnemer gebruikt de materialen en middelen doeltreffend en op de juiste wijze			
De deelnemer draagt op correcte wijze zorg voor de materialen en middelen			
Plannen en organiseren (Q)			
De deelnemer heeft alle taken voor de activiteit correct gepland			
De deelnemer heeft alle taken voor de activiteit correct uitgevoerd			
De deelnemer heeft zijn tijd goed ingedeeld in de planningsfase			
De deelnemer heeft zijn tijd goed ingedeeld tijdens de uitvoerende fase			
Sterke punten van de deelnemer			
-			
-			
Verbeterpunten van de deelnemer			
-			
-			
Overige opmerkingen			
-			
-			

3. Voeg alle door jou uitgewerkte informatie, van planningschecklist en de informatie over de diverse kazen tot een kopie van het beoordelingsschema, toe aan je portfolio.

**Opdracht 37 tot en met 57 staan in GOE 4.**

## Beoordelingsformulier voor de praktijkopdrachten van Gastronomie GOE 4 Adviseren van gasten over gerechten

\* BEOORDELEN MET V (voldoende) – O (onvoldoende)

Praktijkopdracht van Gastronomie GOE 4	Geplande datum uit te voeren in praktijk	Datum uitvoering	Eindbeoordeling van de leermeester
4.6 Vlees en vleeswaren			
26 De vleeswarenproeverij			
4.7 Kaas en kaasproducten			
36 De kaasproeverij			
<b>Algemene beoordelingspunten</b>			
Groei/vaktechnische ontwikkeling			
Groei/persoonlijke ontwikkeling			
Hygiënisch werken			
Materialen en gereedschappen veilig en juist toepassen			
Je eigen werk en werkplek organiseren			

Naam leerling:	Naam leermeester:
Paraaf leerling:	Paraaf leermeester/stempel leerbedrijf:



## GOE 5 Adviseren van gasten over wijn

### Inleiding op de GOE

Aan het einde van deze GOE moet de leerling in ieder geval laten zien dat hij in staat is om:

- uit te leggen hoe de wijnwetgeving op Europees, regionaal en nationaal niveau in elkaar zit en hoe hij deze kennis kan toepassen
- uit te leggen hoe verschillende wijnsoorten, van rode en witte wijn tot dessert en mousserende wijn, gemaakt worden
- uit te leggen waar de verschillende wijngebieden in de verschillende wijnlanden liggen
- de bijzonderheden, van gebruikte druivensoorten tot de kwaliteit van de wijnen, van een groot aantal wijngebieden te kennen
- over wijn te communiceren, inclusief wijntermen
- gasten te adviseren en te informeren over wijnen (herkomst, vinificatieproces enzovoort)
- een verkoopgesprek over wijn te voeren
- een wijnproeverij te organiseren.

### Opdrachten uit Gastronomie GOE 5 Adviseren van gasten over wijn

Hieronder staan alleen de praktische opdrachten uit Gastronomie GOE 5 Adviseren van gasten over wijn. Deze worden door de leermeester beoordeeld.

#### Planningsopdracht

Een planning voor de praktijkopdrachten uit Gastronomie GOE 5 Adviseren van gasten over wijn kun je maken in het onderstaande schema.

Maak deze plannings in overleg met je leermeester.

Planning praktijkopdrachten Gastronomie GOE 5 Adviseren van gasten over wijn		
Opdracht(nummer)	Geplande datum voor het uitvoeren van opdrachten in het leerbedrijf	Datum uitvoering/ paraaf leermeester
12		Datum:  Paraaf:
92		Datum:  Paraaf:
95		Datum:  Paraaf:
103		Datum:  Paraaf:

Gastvrijheidstakenboek Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

107		Datum: Paraaf:
111		Datum: Paraaf:
112		Datum: Paraaf:
114		Datum: Paraaf:
115		Datum: Paraaf:
116		Datum: Paraaf:

**Opdracht 1 tot en met 11 staan in GOE 5.**

## 5.2 Wijnbouw



**Opdracht 12** *Praktijkopdracht: Proeven van dezelfde druivensoort afkomstig uit verschillende klimaatzones.*

Zoals je hebt gelezen beïnvloedt het klimaat de wijnbouw en de geproduceerde wijnen. Zo kan het zijn dat een chardonnaywijn gemaakt in Chili heel anders smaakt dan een chardonnaywijn gemaakt in de Chablis (Bourgogne). Kies van de wijnkaart van jouw leerbedrijf twee wijnen gemaakt van dezelfde druivensoort maar afkomstig uit twee verschillende klimaatzones. Dit mogen rode of witte wijnen zijn.

Proef deze twee wijnen, vergelijk ze en schrijf je bevindingen op een apart papier, aan de hand van de volgende aspecten:

- naam wijn
- afkomstig uit
- bevindingen kleur
- bevindingen geur
- bevindingen smaak
- conclusie.

**Opdracht 13 tot en met 31 staan in GOE 5.**

## 5.6 en 5.7 Wijnbouwgebieden

**Opdracht 32 tot en met 91 staan in GOE 5.**



**Opdracht 92** *Praktijkopdracht: Proeven van verschillende sherrytypen*

1. Welke sherrytypen, bijvoorbeeld fino of amontillado, verkoop jij in je leerbedrijf?
2. Van welke sherryproducent(en) zijn deze sherry's afkomstig?
3. Proef minimaal twee sherrytypen. Schrijf je bevindingen op in het volgende schema.

	Sherrytype:	Sherrytype:
	Naam sherryproducent:	Naam sherryproducent:
Kleur		
Geur		
Smaak		
Afdronk		
Algemene conclusie		
Score (1 – 10)		

**Opdracht 93 en 94 staan in GOE 5.**



**Opdracht 95** *Praktijkopdracht: Proeven van verschillende porttypen*

1. Welke porttypen, bijvoorbeeld ruby of vintage, verkoop jij in je leerbedrijf?
2. Van welke portproducent(en) zijn deze porten afkomstig?
3. Proef minimaal twee porttypen. Gebruik een apart papier om je bevindingen op te schrijven. Noteer per porttype:
  - naam van de producent
  - kleur
  - geur
  - smaak
  - afdronk
  - algemene conclusie
  - score (1 – 10).

**Opdracht 96 tot en met 110 staan in GOE 5.**

## 5.8 Kwaliteitscontrole



**Opdracht 111** *Praktijkopdracht: Proeven van huiswijn*

1. Zoals eerder gezegd: 'Leren is doen', dus het is tijd om te gaan proeven! Vraag of je leermeester of praktijkbegeleider je met deze opdrachten helpt. We starten met het proeven van de witte, de rode en de rosé huiswijn. Gebruik voor het proeven het proefformulier dat je vindt op [www.je.restaurant.nl](http://www.je.restaurant.nl), bij GOE 5 Adviseren van gasten over wijn. Vul één proefformulier in per wijn.
2. De bovenstaande wijnen zijn slechts een kleine selectie. Vanaf nu ga je per week, minimaal twee wijnen proeven die je nog niet kent. Dit natuurlijk in overleg met je leermeester of praktijkbegeleider. Voor iedere wijn die je proeft, vul je een proefformulier in. Deze proefformulieren bewaar je. Je kunt ze als naslagwerk gebruiken als je gasten adviseert over de wijnen en bijbehorende wijn-spijscombinaties.
3. Natuurlijk kun je ook zelf een proefformulier samenstellen. Stel je eigen proefformulier samen. Wanneer dit proefformulier is goedgekeurd door de begeleidende docent, mag je dit proefformulier gebruiken voor je wekelijkse proeverijen. Het kan zijn dat je al een eigen proefformulier hebt samengesteld bij de module Gastronomie van de opleiding Gastheer/gastvrouw, niveau 2. Je kunt dan dat formulier gebruiken.



**Opdracht 112** *Praktijkopdracht: Smaakkenmerken*

In opdracht 7 van deze GOE heb je de typische smaak- en geurkenmerken van verschillende witte en blauwe druivensoorten uitgewerkt. Veel druiven hebben op papier ongeveer dezelfde soort smaakkenmerken, maar hoe zit het met de praktijk? Proef de volgende druivensoorten:

- chardonnay
- sauvignon blanc
- cabernet sauvignon
- merlot
- pinot noir
- syrah/shiraz

Vergelijk de wijnen met elkaar door op een apart papier per wijn de volgende aspecten te noteren:

- naam wijn
- afkomstig uit
- bevindingen kleur
- bevindingen geur
- bevindingen smaak
- conclusie.

Bewaar deze beschrijvingen in je portfolio.

### **Opdracht 113 staat in GOE 5**



#### **Opdracht 114** *Praktijkopdracht: Proeven van mousserende wijn*

Ook is het belangrijk om af en toe wat mousserende wijnen te proeven. Hiervoor hoeven we niet te wachten totdat een feestelijke gelegenheid zich aanmeldt. Er zijn zo veel mousserende wijnen te verkrijgen van de originele champagne tot een crémant uit de Elzas of een perlwein (rode of witte wijn met een pareling ontstaan doordat de wijnmaker koolzuur aan de wijn heeft toegevoegd) uit Duitsland. Kijk of je verschillende soorten mousserende wijn kunt proeven en vergelijken.

Proef en vergelijk minstens drie wijnen en geef per wijn de volgende aspecten aan:

- naam van de wijn:
- afkomstig uit:
- gemaakt met de methode:
- bevindingen kleur:
- bevindingen geur:
- bevindingen smaak:
- bevindingen mousse (kijken & proeven):
- conclusie:

Werk deze opdracht uit op een apart papier.



#### **Opdracht 115** *Praktijkopdracht: Oude garde – nieuwe stijl*

De wijnen van de zogenoemde 'nieuwe' wijnlanden worden vaak vergeleken met de wijnen van de 'oude garde', de wijngelieden uit Frankrijk. Soms valt die vergelijking positief uit en de andere keer negatief. Sommige wijnkenners hebben aanmerkingen op de moderne vinificatiemethoden die steeds vaker worden gebruikt. Anderen zijn juist fan van deze nieuwe manieren om wijn te maken. Een eenduidige mening is nog lang niet bereikt en of dit ooit zal gebeuren blijft een vraagteken. Jij kunt in ieder geval wel kijken wat jouw mening is.

Vergelijk een wijn van de oude garde met een wijn met een nieuwe stijl. Je kunt hierbij denken aan een vergelijking tussen een bordeauxstijlwijn gemaakt in Californië en een echte bordeaux. Of een chablis, gemaakt van de chardonnaydruif, met een chardonnay uit Zuid-Afrika. Misschien kan je leermeester of je begeleidend docent je helpen een keuze te maken tussen de wijnen die je gaat vergelijken.

Proef de twee soorten wijn naast elkaar en vergelijk ze aan de hand van de volgende aspecten:

- naam van de wijn:
- afkomstig uit:
- gemaakt van deze druif:
- bevindingen kleur:
- bevindingen geur:
- bevindingen smaak:
- conclusie:

Werk deze opdracht uit op een apart papier.



### **Opdracht 116 – De wijnproeverij** *(praktijkopdracht)*

Bij een proeverij denk je al snel aan een wijnproeverij. Nu mag je dan eindelijk zelf een wijnproeverij organiseren. Het gaat er bij een proeverij om dat de deelnemer (en de organisator) meer leert over bepaalde wijnen. Dit gebeurt door het verkrijgen van uitgebreide informatie over de wijnen en door de wijnen te proeven. Door het proeven verwerf je uiteindelijk een beter begrip van de smaak van een wijn. Deze kennis kan later worden benut bij bijvoorbeeld het combineren van wijn en spijs en/of het adviseren van gasten over de verschillende wijnen.

1. Overleg met je praktijkbegeleider de mogelijkheid om een kleine wijnproeverij te organiseren voor de medewerkers van je leerbedrijf.

Door het organiseren van de wijnproeverij werk je aan diverse competenties van het kwalificatiedossier Medewerker bediening/café-bar (voor meer informatie zie: [www.kenwerk.nl](http://www.kenwerk.nl) of vraag een begeleidend docent). Deze competenties zijn van essentieel belang voor een zelfstandig werkend gastheer. De competenties die aan bod komen tijdens het organiseren en uitvoeren van een proeverij zijn, onder andere:

- samenwerken en overleggen (E)
- presenteren (I)
- vakdeskundigheid toepassen (K)
- materialen en middelen inzetten (L)
- plannen en organiseren (Q).

Denk bij het organiseren van de proeverij aan de volgende zaken:

- Prik samen met je praktijkbegeleider een datum en tijd voor de proeverij.
- Zorg ook voor een beschikbare ruimte om de proeverij te houden.
- Stel vervolgens een assortiment van minimaal zes wijnen samen die je gaat proeven. Misschien kan je praktijkbegeleider (leermeester/praktijkdocent) je hierbij helpen. In ieder geval kun je bij het samenstellen van een assortiment uitgaan van wijnen van over de hele wereld, wijnen van dezelfde druivensoort, van dezelfde kleur of je kunt het bij een land of streek houden, zoals Italië of Frankrijk. Zorg in alle gevallen voor variatie in het assortiment. Neem bijvoorbeeld lichte wijnen in je proeverij op en zowel milde als zware wijnen.
- ‘Ken je product’. Verzamel voor de proeverij informatie over de verschillende wijnen. Denk hierbij aan informatie met betrekking tot het herkomstgebied, het vinificatieproces, druivensoorten, smaak- en geurkenmerken, spijscombinaties enzovoort. Misschien kun je de producten van tevoren zelf al een keer proeven.
- Zorg ervoor dat de wijnen op tijd worden besteld en afgeleverd, en dat je voldoende hebt.
- Zorg voor de benodigde materialen bij de proeverij (glazen, spuugbakken enzovoort) en eventuele bijlagen zoals brood en water.

Zorg dat de deelnemers en jijzelf een proefformulier per wijn krijgen, om de bevindingen op te noteren. Je kunt hiervoor je eigen proefformulier (zie opdracht 111) gebruiken.

2. Vraag jouw praktijkbegeleider om de organisatie en uitvoering van jouw proeverij te beoordelen aan de hand van de door jou getoonde competenties. Vraag je praktijkbegeleider in onderstaand schema je prestaties af te tekenen:

Onderdeel	Datum	Beoordeling (O – V – G)	Paraaf
<b>Samenwerken en overleggen (E)</b>			
De deelnemer raadpleegt anderen (bijvoorbeeld praktijkbegeleider) bij het organiseren van de activiteit			
De deelnemer overlegt met de praktijkbegeleider en stemt zijn plannen af			
De deelnemer informeert de verschillende afdelingen (bijvoorbeeld keuken) op proactieve wijze over de aankomende activiteit			
<b>Presenteren (I)</b>			
De deelnemer straalt enthousiasme uit tijdens de presentatie			
De deelnemer straalt betrouwbaarheid en deskundigheid uit tijdens de presentatie			
De deelnemer communiceert onderhoudend (duidelijk, ABN, intonatie)			
De deelnemer legt duidelijk uit en licht onderwerpen toe bij vragen			
De deelnemer speelt voldoende in op de toehoorders			
<b>Vakdeskundigheid toepassen (K)</b>			
De deelnemer gebruikt zijn vakspecifieke kennis om de gasten te informeren			
De deelnemer toont zijn vakspecifieke (manuele) vaardigheden			
De deelnemer heeft voldoende, correcte informatie over het onderwerp verzameld en uitgewerkt			
<b>Materialen en middelen inzetten (L)</b>			
De deelnemer heeft de geschikte materialen en middelen voor de proeverij gekozen			

De deelnemer gebruikt de materialen en middelen doeltreffend en op de juiste wijze			
De deelnemer draagt op correcte wijze zorg voor de materialen en middelen (bijvoorbeeld schoonmaken enzovoort)			
<b>Plannen en organiseren (Q)</b>			
De deelnemer heeft alle taken m.b.t. de activiteit correct gepland			
De deelnemer heeft alle taken voor de activiteit correct uitgevoerd			
De deelnemer heeft zijn tijd goed ingedeeld in de planningsfase			
De deelnemer heeft zijn tijd goed ingedeeld tijdens de uitvoerende fase			
<b>Sterke punten van de deelnemer</b>			
-			
-			
<b>Verbeterpunten van de deelnemer</b>			
-			
-			
<b>Overige op- en aanmerkingen</b>			
-			
-			

3. Voeg alle door jou uitgewerkte informatie, van planningschecklist en de informatie over de diverse wijnen tot een kopie van het beoordelingsschema toe aan je portfolio.

**Opdracht 117 en 118 staan in GOE 5.**

## Beoordelingsformulier voor de praktijkopdrachten van Gastronomie GOE 5 Adviseren van gasten over wijn

\* BEOORDELEN MET V (voldoende) – O (onvoldoende)

Praktijkopdracht van Gastronomie GOE 5	Geplande datum uit te voeren in praktijk	Datum uitvoering	Eindbeoordeling van de leermeester
5.2 Wijnbouw			
12 Praktijkopdracht: Proeven van dezelfde druivensoort afkomstig uit verschillende klimaatzones.			
5.6 Overige wijnbouwgebieden (1)			
92 Praktijkopdracht: Proeven van verschillende sherrytypen			
5.7 Overige wijnbouwgebieden (2)			
95 Praktijkopdracht: Proeven van verschillende porttypen			
5.8 Kwaliteitscontrole			
111 Praktijkopdracht: Proeven van huiswijn			
112 Praktijkopdracht: Smaakkenmerken			
114 Praktijkopdracht: Proeven van mousserende wijn			
115 Praktijkopdracht: Oude garde – nieuwe stijl			
116 De wijnproeverij			
<b>Algemene beoordelingspunten</b>			
Groei/vaktechnische ontwikkeling			
Groei/persoonlijke ontwikkeling			

Gastvrijheidstakenboek Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

Hygiënisch werken	
Materialen en gereedschappen veilig en juist toepassen	
Je eigen werk en werkplek organiseren	

Naam leerling:	Naam leermeester:
Paraaf leerling:	Paraaf leermeester/stempel leerbedrijf:

## GOE 6 Adviseren van gasten met specifieke voedingswensen

### Inleiding op de GOE

Aan het einde van deze GOE moet de leerling in ieder geval laten zien dat hij in staat is om:

- uit te leggen welke voedingsstoffen noodzakelijk zijn voor de mens
- uit te leggen hoe de spijsvertering van de mens werkt
- uit te leggen welke soorten diëten er zijn
- gasten met speciale voedingswensen te adviseren
- menu's samen te stellen voor gasten met speciale voedingswensen
- uit te leggen welke voedingsstoffen er zijn en wat zij doen in het menselijk lichaam
- uit te leggen wat gasten wel en niet mogen eten bij een bepaald dieet en/of een bepaalde voedingsgewoonte of religie
- zelfstandig een meergangenmenu samen te stellen en een gast met speciale voedingswensen adviseren en informeren over gerechten (onder begeleiding van de praktijkbegeleider).

### Opdrachten uit Gastronomie GOE 6 Adviseren van gasten met speciale voedingswensen

Hieronder staan alleen de praktische opdrachten uit Gastronomie GOE 6 Adviseren van gasten met speciale voedingswensen. Deze worden door de leermeester beoordeeld.

#### Planningsopdracht

Een planning voor de praktijkopdrachten uit Gastronomie GOE 6 Adviseren van gasten met speciale voedingswensen kun je maken in het onderstaande schema.

Maak deze planningen in overleg met je leermeester.

<b>Planning praktijkopdrachten Gastronomie GOE 6 Adviseren van gasten met speciale voedingswensen</b>		
<b>Opdracht(nummer)</b>	<b>Geplande datum voor het uitvoeren van opdrachten in het leerbedrijf</b>	<b>Datum uitvoering/ paraaf leermeester</b>
31		Datum:  Paraaf:

***Opdracht 1 tot en met 30 staan in GOE 6.***

## **6.3 Voedingsgewoonten**

### **Opdracht 31**

Je gaat een onderzoek doen naar de menukaart van je leerbedrijf. Onderzoek welke diëten of voedingswensen er zijn en welke vegetarische gerechten en producten er op de kaart staan of op andere wijze in het bedrijf verwerkt worden. Je onderzoekt de volgende groepen:

- dieetmogelijkheden
- voedingswensen
- vegetarische gerechten/producten.

Je onderzoekt deze groepen op de volgende punten:

- Hoe heten deze gerechten/producten?
- Geef een korte beschrijving van deze gerechten/producten.
- Welke van deze gerechten/producten worden gemaakt door de keuken en welke worden kant-en-klaar gekocht?

Probeer twee van elke groep te behandelen. Werk deze opdracht uit op een apart papier. Bespreek de uitkomsten met je leermeester.

***Opdracht 32 tot en met 38 staan in GOE 6.***

## Beoordelingsformulier voor de praktijkopdrachten van Gastronomie GOE 6 Adviseren van gasten met speciale voedingswensen

\* BEOORDELEN MET V (voldoende) – O (onvoldoende)

<b>Praktijkopdracht van Gastronomie GOE 6</b>	<b>Geplande datum uit te voeren in praktijk</b>	<b>Datum uitvoering</b>	<b>Eindbeoordeling van de leermeester</b>
6.3 Voedingsgewoonten			
31 Onderzoek naar de dieetmogelijkheden, voedingswensen en vegetarische gerechten/producten op de menukaart van het leerbedrijf			
<b>Algemene beoordelingspunten</b>			
Groei/vaktechnische ontwikkeling			
Groei/persoonlijke ontwikkeling			
Hygiënisch werken			
Materialen en gereedschappen veilig en juist toepassen			
Je eigen werk en werkplek organiseren			

Naam leerling:	Naam leermeester:
Paraaf leerling:	Paraaf leermeester/stempel leerbedrijf:



## GOE 7 Uitleggen van bereidingstechnieken

### Inleiding op de GOE

Aan het einde van deze GOE moet de leerling in ieder geval laten zien dat hij in staat is om:

- uit te leggen op welke producten hij welke bereidingstechnieken kunt toepassen
- uit te leggen welke bereidingstechnieken er zijn en wat zij doen met het eindproduct
- uit te leggen welke keukenapparatuur en materialen er in de keuken gebruikt worden
- gasten over de verschillende bereidingstechnieken te adviseren
- gasten uit te leggen hoe de verschillende bereidingstechnieken de smaak, het mondgevoel en de structuur beïnvloeden
- uit te leggen hoe de verschillende gerechten in de keuken bereid worden
- uit te leggen waarom (en welke) reacties er optreden in een product tijdens de bereiding
- onder begeleiding van de praktijkbegeleider duidelijk aan te geven wat er gebeurt met producten tijdens de bereidingstechnieken bakken, koken en pochieren.

### Opdrachten uit Gastronomie GOE 7 Uitleggen van bereidingstechnieken

Hieronder staan alleen de praktische opdrachten uit Gastronomie GOE 7 Uitleggen van bereidingstechnieken. Deze worden door de leermeester beoordeeld.

#### Planningsopdracht

Een planning voor de praktijkopdrachten uit Gastronomie GOE 7 Uitleggen van bereidingstechnieken kun je maken in het onderstaande schema.

Maak deze plannings in overleg met je leermeester.

Planning praktijkopdrachten Gastronomie GOE 7 Uitleggen van bereidingstechnieken		
Opdracht(nummer)	Geplande datum voor het uitvoeren van opdrachten in het leerbedrijf	Datum uitvoering/ paraaf leermeester
21		Datum: Paraaf:
25		Datum: Paraaf:
31		Datum: Paraaf:
38		Datum: Paraaf:

**Opdracht 1 tot en met 20 staan in GOE 7.**

## 7.3 Bakken



### Opdracht 21 *Praktijkopdracht: Bakken*

Ga met je leermeester of begeleidend docent overleggen met de keuken. Vraag of jij een keer een paar producten mag bakken, voor personeelsmaaltijden bijvoorbeeld.

Een mooi product om te bakken en daarmee wat te experimenteren is een klein stukje rood vlees van 200 gram.

- Snijd het vlees in vier gelijke stukken en begin ze alle vier tegelijkertijd te bakken.
- Haal na *één, twee, drie* en *vier* minuten iedere keer *één* stukje uit de pan. Let op, dat naarmate er meer minuten verstreken zijn, het vlees steeds heter wordt. Houd de temperatuur in de gaten!
- Snijd elk stukje door, beschrijf wat je ziet en proeft.

Je kunt dit ook in een flambeerpan doen op een flambeerrechaud.

Beschrijf op een apart papier je bevindingen. Beschrijf per minuut:

- de kleur die het product van buiten heeft
- de geur
- de textuur
- de kleur van binnen
- de smaak.

Besprek deze bevindingen met je leermeester/begeleidend docent of de chef-kok. Is hij het met je eens? Wat vind je het lekkerst en waarom?

Doe hetzelfde met een stukje wit vlees. Alleen nu met tijden van *vier, zes, acht* en *tien* minuten. Vraag aan de keuken of ze de vier stukjes willen pletten. **Denk erom: eet geen rauw wit vlees!** Lichtrosé mag, maar nooit rauw. Er kunnen salmonellabacteriën in voorkomen.

Beschrijf op een apart vel je bevindingen met wit vlees, na de *vier, zes, acht* en *tien* minuten en bespreek de bevindingen met je leermeester/begeleidend docent of de chef-kok. Is hij het met je eens? Wat vind je het lekkerst en waarom?

Vraag nu aan je leermeester of je begeleidend docent, of je voor de personeelsmaaltijd een paar scampi's per persoon mag bakken in een flambeerrechaud.

Ga als volgt te werk:

Vraag aan de keuken de volgende mise-en-place of doe het na overleg zelf:

- 6 scampi's per persoon (schoon en rauw zonder darmkanaal!)
- 25 gram roomboter
- 25 gram knoflookboter
- verse peper en zout
- 150 gram risotto per persoon
- 200 gram gestoofde prei per persoon.

*Werkwijze:*

1. Zorg dat de risotto en prei klaarstaan om op te scheppen en dat de tafel gedekt is.
2. Steek de rechaud aan en maak de pan warm.
3. Smelt de boter en laat hem deze voorzichtig uitbruisen. **Niet** laten verbranden.
4. Voeg de scampi's toe en laat deze even bakken aan één zijde.
5. Draai ze om en laat de andere kant ook even bakken.
6. Doe de knoflookboter erbij en spatel de scampi's erdoorheen.
7. Schep op een warm bord risotto, de prei en zes scampi's per persoon.

Misschien wil je leermeester of begeleidend docent de scampi's wel flamberen met bijvoorbeeld wat cognac of wodka. Vraag het hem eens.

Beschrijf op een apart papier je bevindingen en bespreek deze bevindingen met je leermeester/begeleidend docent of de chef-kok. Is hij het met je eens? Wat vind je het lekkerst en waarom?

## 7.4 Koken (bouillir) en pocheren

**Opdracht 22 tot en met 24 staan in GOE 7.**



### **Opdracht 25** *Praktijkopdracht: Koken*

Ga samen met je leermeester of begeleidend docent overleggen met de keuken. Vraag of jij een klein stukje vis mag koken. Bijvoorbeeld een stukje schelvis of wijting. Bij de volgende bereiding 'Pocheren' doen we hetzelfde.

Ga als het volgt te werk:

- Snijd de wijtingfilet in twee gelijke stukken.
- Zet de ene op in koud water met zout.
- Zet de tweede op in kokend water met zout.
- Laat beide stukken gedurende 5 minuten koken (beide vanaf het moment dat het water kookt) en schep ze uit de pan op een bord.
- Proef beide stukken samen met je leermeester, begeleidend docent of chef-kok en beschrijf wat je ontdekt/geproefd hebt.

	Opgezet met koud water	Opgezet met kokend water
Smaak		
Kleur		
Textuur		
Geur		
Kwaliteit		

Wat is jouw conclusie? Zet deze op papier en bespreek deze met je leermeester/begeleidend docent.

**Opdracht 26 tot en met 30 staan in GOE 7.**



**Opdracht 31** *Praktijkopdracht: Pocheren*

Vraag aan je leermeester of begeleidend docent of je deze opdracht in de keuken mag uitvoeren.

Gebruik één stuk van dezelfde vis als bij de praktijkopdracht 'Koken' (opdracht 25). Zorg er nu voor dat de vis absoluut niet kookt. Laat de vis gedurende acht minuten in een court bouillon liggen. Haal de vis eruit en proef hem eens. Probeer het verschil terug te halen of kijk in je aantekeningen van de opdracht bij 'Koken'. Zie je nu het verschil, proef je het ook? Werk je bevindingen uit op papier en bespreek deze met je leermeester of begeleidend docent. Voeg je bevindingen toe aan je portfolio.

## 7.5 In de praktijk

**Opdracht 32 tot en met 37 staan in GOE 7.**



**Opdracht 38** *Praktijkopdracht: Reactie van producten op verschillende bereidingstechnieken*

Ga met je leermeester overleggen met de keuken. Vraag of jij een paar producten mag bereiden met verschillende bereidingstechnieken. Misschien wil de kok dit wel voor je doen. En misschien kan de begeleidend docent deze opdracht klassikaal op school uitvoeren.

In deze opdracht gaan we drie verschillende producten op verschillende manieren bereiden. Vervolgens gaan we kijken hoe deze verschillende bereidingstechnieken het product beïnvloed hebben qua kleur, geur, textuur/structuur en smaak. Is een product niet aanwezig op het leerbedrijf, dan kun je het misschien zelf meenemen. De producten waarmee we gaan experimenteren zijn:

- zalm (roken, pocheren, bakken)
- kip (grillen, pocheren, stomen)
- asperge (koken, stomen, frituren). Voor het frituren eerst kort koken en in beslag dompelen.

Beschrijf per product bij elke bereidingstechniek de volgende aspecten:

- kleur
- geur
- textuur/structuur
- smaak.

Beschrijf per product je bevindingen op een apart papier en bespreek deze bevindingen met je leermeester/begeleidend docent of de chef-kok. Is hij het met je eens? Wat vind je het lekkerst en waarom?

**Opdracht 39 en 40 staan in GOE 7.**

## Beoordelingsformulier voor de praktijkopdrachten van Gastronomie GOE 7 Uitleggen van bereidingstechnieken

\* BEOORDELEN MET V (voldoende) – O (onvoldoende)

Praktijkopdracht van Gastronomie GOE 7	Geplande datum uit te voeren in praktijk	Datum uitvoering	Eindbeoordeling van de leermeester
<b>7.3 Bakken (sauter)</b>			
21 Bakken			
<b>7.4 Koken (bouillir) en pocheren</b>			
25 Koken			
28 Pocheren ei			
31 Pocheren vis			
<b>7.5 In de praktijk</b>			
38 Reactie van producten op verschillende bereidingstechnieken			
<b>Algemene beoordelingspunten</b>			
Groei/persoonlijke ontwikkeling			
Hygiënisch werken			
Materialen en gereedschappen veilig en juist toepassen			
Je eigen werk en werkplek organiseren			

Naam leerling:	Naam leermeester:
Paraaf leerling:	Paraaf leermeester/stempel leerbedrijf:



## GOE 8 Adviseren van gasten over dranken

### Inleiding op de GOE

Aan het einde van deze GOE moet de leerling in ieder geval laten zien dat hij in staat is om:

- uit te leggen welke trends er spelen in de wereld van de huishoudelijke, non-alcoholische en sterke dranken
- uit te leggen welke materialen en bereidingswijzen er gebruikt worden bij het maken van cocktails
- uit te leggen waar de verschillende sterke dranken vandaan komen en hoe ze gemaakt worden
- uit te leggen wat de bijzonderheden van een groot aantal sterke dranken zijn, van gebruikte grondstoffen tot de verschillende soorten en typen
- gasten te adviseren en informeren over huishoudelijke, alcoholvrije en sterke drank
- een verkoopgesprek over verschillende sterke dranken te voeren
- een scotchproeverij te organiseren
- een cocktail te maken
- uit te leggen wat de kenmerken zijn van verschillende soorten thee, water en sterke dranken zoals cognac, whisky, rum enzovoort
- uit te leggen wat de kenmerken van verschillende soorten cocktails zijn
- zelfstandig een whisk(e)yproeverij te organiseren en uit te voeren.

### Opdrachten uit Gastronomie GOE 8 Adviseren over dranken

Hieronder staan alleen de praktische opdrachten uit Gastronomie GOE 8 Adviseren over dranken. Deze worden door de leermeester beoordeeld.

#### Planningsopdracht

Een planning voor de praktijkopdrachten uit Gastronomie GOE 8 Adviseren over dranken kun je maken in het onderstaande schema.

Maak deze planningen in overleg met je leermeester.

Planning praktijkopdrachten Gastronomie GOE 8 Adviseren over dranken		
Opdracht(nummer)	Geplande datum voor het uitvoeren van opdrachten in het leerbedrijf	Datum uitvoering/ paraaf leermeester
8		Datum: Paraaf:
18		Datum: Paraaf:
24		Datum: Paraaf:

## 8.1 Warenkennis huishoudelijke en alcoholvrije dranken

### ***Opdracht 1 tot en met 7 staan in GOE 4.***

#### **Opdracht 8** *Praktijkopdracht: De theeproeverij*

1. In het boek heb je over de verschillen in bereiding en kleur van de diverse theesoorten kunnen lezen, maar is er ook veel verschil in de smaak van deze theevariaties? Bekijk het theeassortiment van jouw leerbedrijf en kies vijf verschillende soorten thee uit. Het liefst niet alleen thee met verschillende smaakjes, maar bijvoorbeeld groene thee, zwarte thee, earl-grey, ceylonthee enzovoort. Maak nu vijf kopjes thee klaar en proef deze één voor één. Wat zijn jouw bevindingen?

Beschrijf van elk kopje thee de volgende aspecten:

- naam van de theesoort
- geur
- kleur
- smaak
- conclusie.

2. Welk theemerkt voert jouw leerbedrijf? Is er iets speciaals aan de presentatie van de thee? Licht toe.

### ***Opdracht 9 tot en met 14 staan in GOE 8.***

## 8.2 Warenkennis sterke dranken

### ***Opdracht 15 tot en met 17 staan in GOE 8.***

#### **Opdracht 18** *Praktijkopdracht: Cognac/armagnacproeverij*

1. Welke cognacmerken, met welke leeftijdsaanduidingen en classificaties, verkoopt jij in je leerbedrijf?

2. Proef ten minste twee cognacs uit het assortiment. Schrijf je bevindingen op een apart papier. Noteer van elke cognac de volgende aspecten:

- naam van de cognac
- leeftijdsaanduiding
- classificatie
- kleur
- geur
- smaak
- afdronk
- algemene conclusie
- score (1-10).

3. Verkoopt jouw leerbedrijf ook armagnac? Zo ja, welke?

4. Proef ten minste één armagnac uit het assortiment. Schrijf je bevindingen op een apart papier.

Noteer van elke armagnac de volgende aspecten:

- naam van de armagnac
- leeftijds aanduiding
- classificatie
- kleur
- geur
- smaak
- afdronk
- algemene conclusie
- score (1-10).

**Opdracht 19 tot en met 23 staan in GOE 8.**



**Opdracht 24** *Praktijkopdracht: De whisk(e)yproeverij*

Bij een proeverij denk je al snel aan een wijnproeverij, maar nu mag je een whisk(e)yproeverij organiseren. Het gaat er bij een proeverij om dat de deelnemer (en de organisator) meer leert over de bepaalde whisk(e)y's. Dit gebeurt door het verkrijgen van uitgebreide informatie over de whisk(e)y's en door deze te proeven. Door het proeven verwerf je uiteindelijk een beter begrip van de smaak van een whisk(e)y en deze kennis kan later benut worden bij het adviseren van gasten over de verschillende whisk(e)y's.

1. Overleg met je praktijkbegeleider de mogelijkheid om een kleine whisk(e)yproeverij te organiseren voor de medewerkers van je leerbedrijf.

Door het organiseren van de whisk(e)yproeverij werk je aan diverse competenties van het kwalificatiedossier Medewerker bediening/café-bar (voor meer informatie zie: [www.kenwerk.nl](http://www.kenwerk.nl) of vraag een begeleidend docent). Deze competenties zijn van essentieel belang voor een zelfstandig werkend gastheer/gastvrouw. De competenties die aan bod komen tijdens het organiseren en uitvoeren van een proeverij zijn onder andere:

- Samenwerken en overleggen (E)
- Presenteren (I)
- Vakdeskundigheid toepassen (K)
- Materialen en middelen inzetten (L)
- Plannen en organiseren (Q).

Denk bij het organiseren van de proeverij aan de volgende zaken:

- Prik samen met je praktijkbegeleider een datum en tijd voor de proeverij.
- Zorg tevens voor een beschikbare ruimte om de proeverij te houden.
- Stel vervolgens een assortiment van minimaal zes whisk(e)y's samen die je gaat proeven. Misschien kan je praktijkbegeleider (leermeester/praktijkdocent) je hierbij helpen. In ieder geval kun je bij het samenstellen van een assortiment uitgaan van whisk(e)y's van over de hele wereld, bijvoorbeeld Schotse whisky, Ierse whiskey en Amerikaanse whiskey of bourbon. Je kunt ook uitgaan van whisk(e)y's afkomstig uit één gebied of land of je kunt het bij één type whisk(e)y houden, bijvoorbeeld alleen single malts of alleen blended whisk(e)y's. Zorg in alle gevallen voor variatie in het assortiment, neem bijvoorbeeld milde whisk(e)y's in je proeverij op, maar ook de wat zwaardere en pittige soorten.
- 'Ken je product': ga voor de proeverij informatie verzamelen over de verschillende whisk(e)y's, denk hierbij aan informatie met betrekking tot het herkomstgebied, het bereidingsproces, grondstoffen, smaak- en geurkenmerken enzovoort. Misschien kun je de producten van tevoren zelf al een keer proeven.
- Zorg ervoor dat de whisk(e)y's op tijd worden besteld en afgeleverd en dat je voldoende hebt.

- Zorg voor de benodigde materialen bij de proeverij (glazen, spuugbakken enzovoort) en eventuele bijlagen zoals water.
- Zorg dat de deelnemers, en jijzelf, een proefformulier per whisk(e)y krijgen om hun bevindingen op te noteren. Je kunt hiervoor het whisk(e)y proefformulier gebruiken. Ga hiervoor naar [www.jerestaurant.nl](http://www.jerestaurant.nl) – Gastronomie – GOE 8 en open het document 'Whiskeyproefformulier'. Je kunt ook je eigen proefformulier samenstellen. Voeg dit dan toe aan deze opdracht.

2. Vraag jouw praktijkbegeleider om de organisatie en uitvoering van jouw proeverij te beoordelen aan de hand van de door jou getoonde competenties. Vraag je praktijkbegeleider in onderstaand schema je prestaties af te tekenen:

Onderdeel	Datum	Beoordeling (O – V – G)	Paraaf
<b>Samenwerken en overleggen (E)</b>			
De deelnemer raadpleegt anderen (bijvoorbeeld praktijkbegeleider) bij het organiseren van de activiteit.			
De deelnemer overlegt met de praktijkbegeleider en stemt zijn plannen af.			
De deelnemer informeert de verschillende afdelingen (bijvoorbeeld keuken) op proactieve wijze over de aankomende activiteit.			
<b>Presenteren (I)</b>			
De deelnemer straalt enthousiasme uit tijdens de presentatie.			
De deelnemer straalt betrouwbaarheid en deskundigheid uit tijdens de presentatie.			
De deelnemer communiceert onderhoudend (duidelijk, ABN, intonatie).			
De deelnemer legt duidelijk uit en licht onderwerpen toe bij vragen.			
De deelnemer speelt voldoende in op de toehoorders.			
<b>Vakdeskundigheid toepassen (K)</b>			
De deelnemer gebruikt zijn vakspecifieke kennis om de gasten te informeren.			
De deelnemer toont zijn vakspecifieke (manuele) vaardigheden.			
De deelnemer heeft voldoende, correcte informatie over het onderwerp verzameld en uitgewerkt.			

Materialen en middelen inzetten (L)			
De deelnemer heeft de geschikte materialen en middelen voor de proeverij gekozen.			
De deelnemer gebruikt de materialen en middelen doeltreffend en op de juiste wijze.			
De deelnemer draagt op correcte wijze zorg voor de materialen en middelen (bijvoorbeeld schoonmaken).			
Plannen en organiseren (Q)			
De deelnemer heeft alle taken met betrekking tot de activiteit correct uitgevoerd.			
De deelnemer heeft zijn tijd goed ingedeeld in de planningsfase.			
De deelnemer heeft zijn tijd goed ingedeeld tijdens de uitvoerende fase.			
Sterke punten van de deelnemer			
-			
-			
Verbeterpunten van de deelnemer			
-			
-			
Overige op- en aanmerkingen			
-			
-			

3. Je hebt de whisk(e)yproeverij georganiseerd en uitgevoerd. Tijdens een coachingsgesprek bespreek je met je coach de resultaten. Als voorbereiding op dat gesprek vul je vragen in op het reflectieformulier Gastronomie, GOE 8 – Whiskeyproeverij. Dit formulier kun je vinden op [www.jerestaurant.nl](http://www.jerestaurant.nl) bij GOE 8 Adviseren van gasten over dranken in het mapje 'Reflectieformulieren'. Maak na het invullen van het reflectieformulier een afspraak met je coach voor een gesprek.

Deze reflectie is besproken met jouw coach.

Datum:

Handtekening coach:

Handtekening deelnemer:

4. Voeg alle door jou uitgewerkte informatie, van planningschecklist en de informatie over de diverse whisk(e)y's tot het beoordelingsschema en je reflectieformulier, toe aan je portfolio.

**Opdracht 25 tot en met 27 staan in GOE 8.**



## Beoordelingsformulier voor de praktijkopdrachten van Gastronomie GOE 8 Adviseren over dranken

\* BEOORDELEN MET V (voldoende) – O (onvoldoende)

Praktijkopdracht van Gastronomie GOE 8	Geplande datum uit te voeren in praktijk	Datum uitvoering	Eindbeoordeling van de leermeester
<b>8.1 Warenkennis huishoudelijke en alcoholvrije dranken</b>			
8 Theeproeverij			
<b>8.2 Warenkennis sterke dranken</b>			
18 Cognac/armanacproeverij			
24 Whisk(e)yproeverij			
<b>Algemene beoordelingspunten</b>			
Groei/vaktechnische ontwikkeling			
Groei/persoonlijke ontwikkeling			
Hygiënisch werken			
Materialen en gereedschappen veilig en juist toepassen			
Je eigen werk en werkplek organiseren			

Naam leerling:	Naam leermeester:
Paraaf leerling:	Paraaf leermeester/stempel leerbedrijf:



## GOE 9 Adviseren over wijn-spijscombinaties

### Inleiding op de GOE

Aan het einde van deze GOE moet de leerling in ieder geval laten zien dat hij in staat is om:

- uit te leggen wat de basisregels zijn voor het combineren van wijn en spijs
- uit te leggen wat de universele smaakfactoren zijn
- uit te leggen welke termen je kunt gebruiken bij het beschrijven van smaak
- een smaakprofiel samen te stellen voor een gerecht
- wijn-spijscombinaties samen te stellen en deze in een verkoopgesprek aan een gast te adviseren
- uit te leggen wat de smaakkenmerken zijn van een gerecht
- uit te leggen wat de regels zijn voor het combineren van wijn en spijs.

### Opdrachten uit Gastronomie GOE 9 Adviseren over wijn-spijscombinaties

Hieronder staan alleen de praktische opdrachten uit Gastronomie GOE 9 Adviseren over wijn-spijscombinaties. Deze worden door de leermeester beoordeeld.

#### Planningsopdracht

Een planning voor de praktijkopdrachten uit Gastronomie GOE 9 Adviseren over wijn-spijscombinaties kun je maken in het onderstaande schema.

Maak deze planningen in overleg met je leermeester.

Planning praktijkopdrachten Gastronomie GOE 9 Adviseren over wijn-spijscombinaties		
Opdracht(nummer)	Geplande datum voor het uitvoeren van opdrachten in het leerbedrijf	Datum uitvoering/ paraaf leermeester
3		Datum:  Paraaf:
13		Datum:  Paraaf:
24		Datum:  Paraaf:

## 9.1 Regels over wijn-spijs

**Opdracht 1 en 2 staan in GOE 9.**

### **Opdracht 3** *Praktijkopdracht: Wijn-spijscombinatie*

Voor deze opdracht heb je de hulp nodig van je leermeester of praktijkbegeleider. Vraag of je leermeester of praktijkbegeleider één wijn-spijscombinatie maakt met behulp van de menu- en wijnkaart van jouw leerbedrijf. Hij mag zelf kiezen of hij een verliezende, winnende, gelijkspelende of kampioenscombinatie samenstelt. Vervolgens laat hij het gerecht dat bij de combinatie hoort voor jou klaarmaken. Zijn gekozen wijn wordt bij dit gerecht geserveerd.

Proef het gerecht en de wijn. Welke soort wijn-spijscombinatie heeft jouw leermeester samengesteld? Maak het antwoord van jouw keuze vet.

- verlies
- gelijkspel
- winst
- kampioen

Geef ook aan waarom jij dit vindt.

Vraag aan je leermeester welke soort wijn-spijscombinatie hij heeft gemaakt. Had je gelijk?

**Opdracht 4 tot en met 12 staan in GOE 9.**

### **Opdracht 13** *Praktijkopdracht:3-4-gangenmenu*

1. Stel twee menu's samen met behulp van de menukaart van je leerbedrijf. Eén menu van drie gangen en één menu van vier gangen. Dit mogen bestaande menu's zijn of menu's samengesteld uit gerechten van de menukaart. Stel een passende wijnsuggestie samen voor beide menu's. Gebruik hiervoor de wijnkaart van je leerbedrijf. Beschrijf iedere gekozen wijn zoals je hebt geleerd in GOE 2 'Weet wat je serveert!' van de module Gastronomie (opdracht 10 en 11) en geef een toelichting waarom jij juist deze wijn gekozen hebt.

Driegangenmenu	Wijnsuggestie	Wijnbeschrijving
Wijntoelichting per gang		

Viergangenmenu	Wijnsuggestie	Wijnbeschrijving
Wijntoelichting per gang		

2. Voor deze opdracht heb je de hulp nodig van je leermeester of praktijkbegeleider. Vraag of je leermeester of praktijkbegeleider één hoofdgerecht van de menukaart kiest en laat klaarmaken voor jou. Hij kiest tevens drie verschillende wijnen die bij het gerecht worden geserveerd.

Proef alle drie de wijnen bij het gerecht. Vul van alle wijnen een proefformulier in en kies de wijn die jij het best bij het gerecht vindt passen. Verwoord duidelijk waarom jij juist die ene wijn kiest.

Beschrijving van het gerecht:

Naam gekozen wijn:

Toelichting keuze:

Voeg de ingevulde proefformulieren toe aan deze opdracht en je portfolio.

**Opdracht 14 tot en met 23 staan in GOE 9.**

### 9.3 Verkooptechnieken gebaseerd op wijn-spijs

**Opdracht 24** *Praktische eindopdracht: Wijn-spijscombinatie en verkoopgesprek*

Maak een afspraak met jouw leermeester om jou te beoordelen op het maken van een wijn-spijscombinatie en het vervolgens uitvoeren van een verkoopgesprek over deze combinatie aan tafel. Dit moment kan pas plaatsvinden als je alle opdrachten van deze GOE hebt gemaakt of uitgevoerd. Spreek van tevoren duidelijk af op welk moment de beoordeling zal plaatsvinden. Het moet in ieder geval in een natuurlijke situatie plaatsvinden.

1. Stel een viergangenmenu met bijpassend wijnarrangement samen. Je maakt hiervoor gebruik van de menu- en wijnkaart van je leerbedrijf. Het menu moet samengesteld zijn volgens de regels van de menuleer en goede voeding.

- Van alle door jou gekozen gerechten moet je een smaakprofiel uitwerken.

SMAAKPROFIEL VOORGERECHT 1	
<b>Naam voorgerecht:</b>	
<b>Mondbeleving</b>	Strak: 0 Droog 0 Fris 0 Zuur 0 _____ Filmend: 0 Romig 0 Rond 0 Vettig 0 Rijk 0 _____
<b>Smaakgehalte</b>	0 Laag 0 Gematigd 0 Middelmatig 0 Intens 0 Hoog 0 _____
<b>Complexiteit/smaaknuance</b>	Smaaknuance: 0 Weinig 0 Middelmatig 0 Veel 0 _____ Complexiteit: 0 Verfijnd 0 Elegante 0 Harmonieus 0 _____
<b>Smaaktype</b>	0 Jeugdig en fris 0 Rond en vriendelijk 0 Vol en rijp 0 Rijk en uitbundig 0 Krachtig en robuust 0 _____
<b>Omschrijving smaakprofiel</b>	

<b>SMAAKPROFIEL VOORGERECHT 2</b>	
<b>Naam voorgerecht:</b>	
<b>Mondbeleving</b>	Strak: 0 Droog 0 Fris 0 Zuur 0 _____ Filmend: 0 Romig 0 Rond 0 Vettig 0 Rijk 0 _____
<b>Smaakgehalte</b>	0 Laag 0 Gematigd 0 Middelmatig 0 Intens 0 Hoog 0 _____
<b>Complexiteit/smaaknuance</b>	Smaaknuance: 0 Weinig 0 Middelmatig 0 Veel 0 _____ Complexiteit: 0 Verfijnd 0 Elegant 0 Harmonieus 0 _____
<b>Smaaktype</b>	0 Jeugdig en fris 0 Rond en vriendelijk 0 Vol en rijp 0 Rijk en uitbundig 0 Krachtig en robuust 0 _____
<b>Omschrijving smaakprofiel</b>	

<b>SMAAKPROFIEL HOOFDGERECHT</b>	
<b>Naam hoofdgerecht:</b>	
<b>Mondbeleving</b>	Strak: 0 Droog 0 Fris 0 Zuur 0 _____ Filmend: 0 Romig 0 Rond 0 Vettig 0 Rijk 0 _____
<b>Smaakgehalte</b>	0 Laag 0 Gematigd 0 Middelmatig 0 Intens 0 Hoog 0 _____
<b>Complexiteit/smaaknuance</b>	Smaaknuance: 0 Weinig 0 Middelmatig 0 Veel 0 _____ Complexiteit: 0 Verfijnd 0 Elegant 0 Harmonieus 0 _____
<b>Smaaktype</b>	0 Jeugdig en fris 0 Rond en vriendelijk 0 Vol en rijp 0 Rijk en uitbundig 0 Krachtig en robuust 0 _____
<b>Omschrijving smaakprofiel</b>	

<b>SMAAKPROFIEL NAGERECHT</b>	
<b>Naam nagerecht:</b>	
<b>Mondbeleving</b>	Strak: 0 Droog 0 Fris 0 Zuur 0 _____ Filmend: 0 Romig 0 Rond 0 Vettig 0 Rijk 0 _____
<b>Smaakgehalte</b>	0 Laag 0 Gematigd 0 Middelmatig 0 Intens 0 Hoog 0 _____
<b>Complexiteit/smaaknuance</b>	Smaaknuance: 0 Weinig 0 Middelmatig 0 Veel 0 _____ Complexiteit: 0 Verfijnd 0 Elegant 0 Harmonieus 0 _____
<b>Smaaktype</b>	0 Jeugdig en fris 0 Rond en vriendelijk 0 Vol en rijp 0 Rijk en uitbundig 0 Krachtig en robuust 0 _____
<b>Omschrijving smaakprofiel</b>	

- Alle wijnen uit het arrangement moeten volledig uitgewerkt zijn. Gebruik hiervoor je proefformulieren. Voeg de proefformulieren toe aan deze opdracht.

- Het menu en bijpassende wijnarrangement moeten inclusief toelichting van keuze (zie schema hierna), ter goedkeuring aan de leermeester worden voorgelegd.

<b>Voorgerecht 1</b>	<b>Wijnadvies</b>
<b>Toelichting wijnadvies</b>	
<b>Voorgerecht 2</b>	<b>Wijnadvies</b>
<b>Toelichting wijnadvies</b>	
<b>Hoofdgerecht</b>	<b>Wijnadvies</b>
<b>Toelichting wijnadvies</b>	
<b>Nagerecht</b>	<b>Wijnadvies</b>
<b>Toelichting wijnadvies</b>	

Na goedkeuring van je menu en bijpassend wijnarrangement inclusief toelichting van je keuze kan deel twee van deze opdracht, het verkoopgesprek, plaatsvinden.

- Voordat dit verkoopgesprek plaatsvindt, stel je een korte gastenenquête samen die jij jouw gasten na het verkoopgesprek laat invullen. Het doel van deze gastenenquête is feedback van je gasten te krijgen over de manier waarop jij het verkoopgesprek hebt gevoerd (van houding en verbale communicatie tot de mate waarop jij hebt ingespeeld op de wensen en verwachtingen van de gast) en wat zij vonden van jouw menu en wijnarrangement, kortom de door jou samengestelde wijn-spijscombinatie. Wat vonden ze van jouw keuze? Klopten de smaken? Enzovoort. Misschien hebben de gasten zelfs suggesties voor je!

Stel de enquête samen. Laat deze goedkeuren door je leermeester en voeg de enquête toe aan deze casus.

- Voer een verkoopgesprek met gasten tijdens een dienst bij je leerbedrijf. Tijdens het verkoopgesprek adviseer jij jouw menu met bijpassend wijnarrangement. Beantwoord tijdens het verkoopgesprek de vragen van de gasten op correcte wijze en speel in op hun wensen/behoefte.

- Geef aan het eind van hun restaurantbezoek de gastenenquête aan jouw gasten. Voeg de ingevulde enquête toe aan deze opdracht.

2. Door het voeren van een verkoopgesprek werk je aan diverse competenties van het kwalificatiedossier Medewerker bediening/café-bar (voor meer informatie zie: [www.kenwerk.nl](http://www.kenwerk.nl) of vraag een begeleidend docent). Deze competenties zijn van essentieel belang voor een zelfstandig werkend gastheer.

De competenties die aan bod komen tijdens het voorbereiden en voeren van een verkoopgesprek zijn onder andere:

- Samenwerken en overleggen (E)
- Presenteren (I)
- Vakdeskundigheid toepassen (K)
- Op de behoefte en verwachtingen van de gast richten (R).

Vraag je leermeester om de voorbereiding en uitvoering van jouw verkoopgesprek te beoordelen aan de hand van de door jou getoonde competenties. Vraag je leermeester je prestaties in het onderstaande schema af te tekenen:

Onderdeel	Datum	Beoordeling (O – V – G)	Paraaf
<b>Samenwerken en overleggen (E)</b>			
De deelnemer raadpleegt anderen (bijvoorbeeld de praktijkbegeleider) bij het uitwerken van de opdracht.			
De deelnemer overlegt met de praktijkbegeleider en laat zijn menu en wijnarrangement goedkeuren.			
<b>Presenteren (I)</b>			
De deelnemer straalt enthousiasme uit tijdens het verkoopgesprek.			
De deelnemer straalt betrouwbaarheid en deskundigheid uit tijdens het verkoopgesprek.			
De deelnemer legt duidelijk uit en licht onderwerpen toe bij vragen.			
De deelnemer demonstreert een actieve luisterhouding inclusief oogcontact.			
De deelnemer demonstreert een juiste mate van non-verbale feedback (knikken, hummen, enzovoort).			
<b>Vakdeskundigheid toepassen (K)</b>			
De deelnemer gebruikt zijn vakspecifieke kennis om de gasten te informeren.			
De deelnemer heeft het menu samengesteld volgens de regels van de menuleer en goede voeding.			
De deelnemer heeft het wijnarrangement samengesteld volgens de regels van wijnspijs.			
<b>Op de behoefte en verwachtingen van de gast richten (R)</b>			
De deelnemer luister naar de wensen/behoefte van de gast.			
De deelnemer speelt voldoende in op wensen/behoefte van de gast.			
<b>Sterke punten van de deelnemer</b>			
<b>Verbeterpunten van de deelnemer</b>			
<b>Overige op- en aanmerkingen</b>			

## Beoordelingsformulier voor de praktijkopdrachten van Gastronomie GOE 9 Adviseren over wijn-spijscombinaties

\* BEOORDELEN MET V (voldoende) – O (onvoldoende)

Praktijkopdracht van Gastronomie GOE 9	Geplande datum uit te voeren in praktijk	Datum uitvoering	Eindbeoordeling van de leermeester
9.1 Regels over wijn-spijs			
3 Wijn-spijscombinatie			
13 3-4-gangenmenu			
9.3 Verkooptechnieken gebaseerd op wijn-spijs			
24 Praktische eindopdracht: Wijn-spijscombinatie en verkoopgesprek			
<b>Algemene beoordelingspunten</b>			
Groei/vaktechnische ontwikkeling			
Groei/persoonlijke ontwikkeling			
Hygiënisch werken			
Materialen en gereedschappen veilig en juist toepassen			
Je eigen werk en werkplek organiseren			

Naam leerling:	Naam leermeester:
Paraaf leerling:	Paraaf leermeester/stempel leerbedrijf:



## Dagelijkse bedrijfsvoering

Deze module bestaat uit vier GOE's:

GOE 1 Begeleiden van personeel op de werkvloer

GOE 2 Plannen en organiseren

GOE 3 Richtlijnen voor logistiek en kwaliteitszorg invullen

GOE 4 Gastenverblijf

## GOE 1 Begeleiden van personeel op de werkvloer

### Inleiding op de GOE

Aan het einde van deze GOE moet de leerling in ieder geval laten zien dat hij in staat is om:

- uit te leggen wat personeelsmanagement inhoudt
- taken te delegeren
- uit te leggen hoe je medewerkers kunt werven en selecteren
- uit te leggen hoe je nieuwe medewerkers op de juiste wijze inwerkt
- feedback te geven aan collega's
- uit te leggen hoe je personeel op de juiste manier kunt coachen
- uit te leggen hoe je SMART kunt communiceren met personeel
- een briefing/debriefing te organiseren
- uit te leggen hoe een sollicitatieprocedure in zijn werk gaat
- uit te leggen wat de term SMART betekent.

## Opdrachten uit Dagelijkse bedrijfsvoering GOE 1 Begeleiden van personeel op de werkvloer

Hieronder staan alleen de praktische opdrachten uit Dagelijkse bedrijfsvoering GOE 1 Begeleiden van personeel op de werkvloer. Deze worden door de leermeester beoordeeld.

### Planningsopdracht

Een planning voor de praktijkopdrachten uit Dagelijkse bedrijfsvoering GOE 1 Begeleiden van personeel op de werkvloer kun je maken in het onderstaande schema.

Maak deze plannings in overleg met je leermeester.

Planning praktijkopdrachten Dagelijkse bedrijfsvoering GOE 1 Begeleiden van personeel op de werkvloer		
Opdracht(nummer)	Geplande datum voor het uitvoeren van opdrachten in het leerbedrijf	Datum uitvoering/ paraaf leermeester
12		Datum:  Paraaf:

18		Datum: Paraaf:
19		Datum: Paraaf:

**Opdracht 1 tot en met 11 staan in GOE 1.**

## 1.4 Feedback geven

### Opdracht 12

Voor de eerstvolgende praktijksituatie op school of in je leerbedrijf vraag je aan je leidinggevende of het goed is dat jij jouw collega's gaat beoordelen door het geven van feedback. Spreek duidelijk de spelregels af en informeer jouw collega's vooraf.

**Opdracht 13 tot en met 17 staan in GOE 1.**

## 1.5 Coaching



### Opdracht 18 *Praktijkopdracht: observatieformulier*

Stel een observatieformulier samen op basis van de informatie in je bronnenboek. Observeer in de eerstvolgende praktijksituatie jouw collega. Lever het ingevulde formulier in bij jouw coach en jouw collega.

## 1.7 Briefing en debriefing

### Opdracht 19

Organiseer een briefing en maak een lijst met bespreekpunten zoals ze in jouw leerbedrijf besproken moeten worden. Overleg met je leermeester of jij een briefing mag verzorgen.

**Opdracht 20 tot en met 26 staan in GOE 1.**

## Beoordelingsformulier voor de praktijkopdrachten van GOE 1 Begeleiden van personeel op de werkvloer

\* BEOORDELEN MET V (voldoende) – O (onvoldoende)

Praktijkopdracht van Dagelijkse bedrijfsvoering GOE 1	Geplande datum uit te voeren in praktijk	Datum uitvoering	Eindbeoordeling van de leermeester
<b>1.4 Feedback</b>			
12 Beoordelen van een collega			
<b>1.5 Coachen</b>			
18 Observeren van een collega			
<b>1.7 Briefing en debriefing</b>			
19 en 20 Verzorgen van een briefing			
<b>Algemene beoordelingspunten</b>			
Groei/vaktechnische ontwikkeling			
Groei/persoonlijke ontwikkeling			
Hygiënisch werken			
Materialen en gereedschappen veilig en juist toepassen			
Je eigen werk en werkplek organiseren			

Naam leerling:	Naam leermeester:
Paraaf leerling:	Paraaf leermeester/stempel leerbedrijf:



## GOE 2 Plannen en organiseren

### Inleiding op de GOE

Aan het einde van deze GOE moet de leerling in ieder geval laten zien dat hij in staat is om:

- mise-en-placelijsten te maken voor bijeenkomsten
- uit te leggen wat er allemaal komt kijken bij het verzorgen van een bijeenkomst buiten het horecabedrijf
- uit te leggen wat de inhoud van verschillende soorten arrangementen kunnen zijn
- een werkrooster te maken
- een partysheet in te vullen
- een compleet uitgewerkte partysheets en draaiboek te maken
- een compleet uitgewerkte pr-map te maken.

### Opdrachten uit Dagelijkse bedrijfsvoering GOE 2 Plannen en organiseren

Hieronder staan alleen de praktische opdrachten uit Dagelijkse bedrijfsvoering GOE 2 Plannen en organiseren. Deze worden door de leermeester beoordeeld.

#### Planningsopdracht

Een planning voor de praktijkopdrachten uit Dagelijkse bedrijfsvoering GOE 2 Plannen en organiseren kun je maken in het onderstaande schema.

Maak deze planningen in overleg met je leermeester.

Planning praktijkopdrachten Dagelijkse bedrijfsvoering GOE 2 Plannen en organiseren		
Opdracht(nummer)	Geplande datum voor het uitvoeren van opdrachten in het leerbedrijf	Datum uitvoering/ paraaf leermeester
3		Datum: Paraaf:
6		Datum: Paraaf:
8		Datum: Paraaf:
13		Datum: Paraaf:

15		Datum: Paraaf:
17		Datum: Paraaf:

## 2.1 Plannen en organiseren

**Opdracht 1 en 2 staan in GOE 2.**

**Opdracht 3** *Praktijkopdracht: Meeloopdag planning en organisatie van evenementen*

Overleg met jouw leermeester en degene die verantwoordelijk is voor de planning en organisatie van evenementen de mogelijkheid om een dag met hem mee te lopen. Maak een verslag van jouw ervaringen tijdens die dag. Hieruit moet duidelijk blijken wat volgens jou de kwaliteiten van een persoon zijn die evenementen plant en organiseert. Zorg ervoor dat het verslag is afgetekend door je leermeester.

Voeg het afgetekende verslag toe aan je portfolio.

**Opdracht 4 en 5 staan in GOE 2.**

**Opdracht 6** *Praktijkopdracht: Interview met de roostermaker*

1. Maak een afspraak met de roostermaker van jouw afdeling voor het afnemen van een interview. Tijdens dit interview moet je vragen stellen die te maken hebben met het maken van dienstroosters. Bedenk minimaal tien vragen en leg ze eerst voor aan je begeleidend docent. Na goedkeuring kun je het interview afnemen.

De vragen:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

2. Verwerk de antwoorden uit het interview op een apart papier in een kort verslag.

**Opdracht 7 staat in GOE 2.**

**Opdracht 8** *Praktijkopdracht: Maken van een dienstrooster*

Door het interview van opdracht 6 ben je erachter gekomen dat het maken van een dienstrooster niet eenvoudig is. Overleg met de roostermaker van jouw afdeling voor welke week of dag jij een dienstrooster mag maken. Hierbij kun je afspreken of het rooster ook werkelijk gebruikt gaat worden. Gebruik een modelrooster van jouw leerbedrijf.

1. Voeg het rooster toe aan je portfolio.
2. Laat het rooster beoordelen door de roostermaker en schrijf zijn feedback hieronder op.

**Opdracht 9 tot en met 12 staan in GOE 2.**

**Opdracht 13** *Praktijkopdracht: Pr-map*

De salesmanager die evenementen verkoopt, maakt meestal gebruik van een pr-map, ook wel een banquetingmap genoemd, tijdens verkoopgesprekken met opdrachtgevers. Stel een pr-map samen voor jouw leerbedrijf.

Wat er minimaal in jouw pr-map moet zitten:

- een overzicht van zalen/gastenruimten met de opstellingsmogelijkheden
- voorbeelden van verschillende bijeenkomsten en evenementen
- een overzicht van enkele locaties buiten het leerbedrijf waar evenementen kunnen plaatsvinden
- een assortiment bittergarnituren
- een assortiment buffetmaaltijden
- een assortiment dranken
- een overzicht van te huren AV-apparatuur
- een assortiment arrangementen voor zowel banqueting- als conferencebijeenkomsten  
Minimaal twee vergaderarrangementen, minimaal twee receptiearrangementen en één bruiloftarrangement. Je kunt hiervoor gebruikmaken van de uitwerking van opdracht 12.2.
- suggesties voor entertainment tijdens bijeenkomsten of evenementen.

Natuurlijk ben je vrij om zelf creatieve onderdelen naar eigen inzicht of in opdracht van je begeleidend docent aan je pr-map toe te voegen. De map moet er verder netjes uitzien.

1. Voeg de volledig uitgewerkte pr-map toe aan je portfolio.
2. Als je klaar bent met het samenstellen van de map, laat je de pr-map beoordelen door je leermeester en schrijf je zijn feedback hieronder op.

## 2.2 Planning en organisatie van een partij

**Opdracht 14 staat in GOE 2.**

**Opdracht 15** *Praktijkopdracht: Mise-en-place voor een eenvoudige bijeenkomst*

Maak een afspraak met jouw leermeester om jou te beoordelen op het maken van een mise-en-placelijst voor het verzorgen van een eenvoudige bijeenkomst. Het type bijeenkomst en de grootte ervan overleg je met je praktijkbegeleider. Je leermeester zal jouw mise-en-placelijst beoordelen. De mise-en-placelijst moet compleet zijn uitgewerkt. Wanneer hij deze lijst beoordeelt, zal dit alleen op papier zijn en niet in werkelijkheid. Het is de bedoeling dat je leermeester de lijst met je bespreekt en er eventueel vragen over stelt tijdens je beoordeling. Spreek van tevoren duidelijk af op welk moment de beoordeling plaats zal vinden.

1. Geef een korte beschrijving van de bijeenkomst waarvoor jij de mise-en-placelijst samenstelt.

2. Voeg jouw uitgewerkte en door jouw leermeester afgetekende mise-en-placelijst toe aan je portfolio.

### **Opdracht 16 staat in GOE 2.**

#### **Opdracht 17**

*Eindopdracht: Casus 'Initiatief en organiseren'*

De opdracht: Tijdens je stagejaar plan en organiseer je een project en voer je een project uit in je leerbedrijf. Dit mag van alles zijn zolang drank en voeding centraal staan. Denk bijvoorbeeld aan de opzet van een evenement in het restaurant, zoals een receptie, een bruiloft of het organiseren van de kerstdiners of oudejaarsavond. Ook mag er gekozen worden voor een 'eigen' project waarbij je kunt denken aan bijvoorbeeld het organiseren van een wijnproeverij, een themadiner (bijvoorbeeld een 'wild'-avond) of een high tea.

Het is van belang dat het project in samenspraak met je leermeester wordt gekozen. Tevens moet het concept van de activiteit door je begeleidend docent worden goedgekeurd. Gebruik hiervoor het conceptplan-formulier. Deze vind je op de website [www.jerestaurant.nl](http://www.jerestaurant.nl), in de map Dagelijkse bedrijfsvoering, GOE 2 Plannen en organiseren.

Het eindproduct van deze case bestaat uit een uitgebreid verslag waarin je, onder andere, de volgende zaken moet opnemen:

- uitgebreide beschrijving van de activiteit
- stappenplan van activiteit (toont het hele project van start tot finish)
- logboek met daarin beschreven de verschillende overlegmomenten, afspraken, taken, enzovoort
- partysheet van het evenement
- kostencalculaties en bijbehorende inkoop- en verkoopgegevens
- personeelsinformatie (onder andere werkplanning, personeelsplanning enzovoort)
- interne en externe correspondentie, bijvoorbeeld interne memo's tussen de verschillende afdelingen, externe correspondentie naar gasten toe met betrekking tot bijvoorbeeld bevestigingen en/of wervingsmaterialen
- bijlagen zoals kopieën van rekeningen, gebruikte pr-materialen (flyers, folders, advertenties), menukaarten, foto's enzovoort.

Bij de uitwerking van het verslag moet je het onderstaande format aanhouden:

- titelblad
- inhoudsopgave
- inleiding met daarin doel van de opdracht (wat wil ik hiervan leren?) en werkwijze en aanpak (hoe ga ik het project aanpakken?)
- kern: het inhoudelijke verslag
- evaluatie van jezelf

Heb ik mijn doelen bereikt? Is de keuze van aanpak correct geweest? Wat is er goed gegaan met toelichting? Wat zijn mijn verbeterpunten met toelichting?

- evaluatie van stagebegeleider (verplicht)

Hoe was de aanpak van de student met betrekking tot planning, organisatie, voorbereiding en uitvoering? Wat ging er goed met de toelichting? Wat zijn de verbeterpunten met toelichting?

- eventuele bronvermelding
- bijlagen.

Voeg het compleet uitgewerkte verslag toe aan je portfolio.

### **Opdracht 18 staat in GOE 2.**

## Beoordelingsformulier voor de praktijkopdrachten van GOE 2 Plannen en organiseren

\* BEOORDELEN MET V (voldoende) – O (onvoldoende)

<b>Praktijkopdracht van Dagelijkse bedrijfsvoering GOE 2</b>	<b>Geplande datum uit te voeren in praktijk</b>	<b>Datum uitvoering</b>	<b>Eindbeoordeling van de leermeester</b>
<b>2.1 Planning en organiseren</b>			
3 Meeloopdag planning en organisatie van evenementen			
6 Interview met de roostermaker			
8 Maken van een dienstrooster			
13 Pr-map			
<b>2.2 Planning en organisatie van een partij</b>			
15 Mise-en-placelijst voor een eenvoudige bijeenkomst			
17 Initiatief en organiseren			
<b>Algemene beoordelingspunten</b>			
Groei/vaktechnische ontwikkeling			
Groei/persoonlijke ontwikkeling			
Hygiënisch werken			
Materialen en gereedschappen veilig en juist toepassen			
Je eigen werk en werkplek organiseren			

Naam leerling:	Naam leermeester:
Paraaf leerling:	Paraaf leermeester/stempel leerbedrijf:



## GOE 3 Richtlijnen voor logistiek en kwaliteitszorg invullen

### Inleiding op de GOE

Aan het einde van deze GOE moet de leerling in ieder geval laten zien dat hij in staat is om:

- 'nee' te verkopen en corrigerend op te treden tegen gasten
- klachten te behandelen
- uit te leggen welke kwaliteitszorgsystemen er zijn
- uit te leggen wat inkoop- en voorraadbeheer is
- uit te leggen hoe hij een gastenenquête moet samenstellen, de gegevens ervan moet verwerken en rapporteren
- de verschillende gespreksmodellen toe te passen
- een enquête af te nemen
- een bestellijst in te vullen
- uit te leggen uit welke stappen de verschillende gespreksmodellen zijn opgebouwd
- uit te leggen welke soorten vragen er gebruikt kunnen worden in een enquête.

### Opdrachten uit Dagelijkse bedrijfsvoering GOE 3 Richtlijnen voor logistiek en kwaliteitszorg invullen

Hieronder staan alleen de praktische opdrachten uit Dagelijkse bedrijfsvoering GOE 3 Richtlijnen voor logistiek en kwaliteitszorg invullen. Deze worden door de leermeester beoordeeld.

#### Planningsopdracht

Een planning voor de praktijkopdrachten uit Dagelijkse bedrijfsvoering GOE 3 Richtlijnen voor logistiek en kwaliteitszorg invullen kun je maken in het onderstaande schema.

Maak deze plannings in overleg met je leermeester.

Planning praktijkopdrachten Dagelijkse bedrijfsvoering GOE 3 Richtlijnen voor logistiek en kwaliteitszorg invullen		
Opdracht(nummer)	Geplande datum voor het uitvoeren van opdrachten in het leerbedrijf	Datum uitvoering/ paraaf leermeester
15		Datum: Paraaf:
34		Datum: Paraaf:
37		Datum: Paraaf:

38		Datum: Paraaf:
44		Datum: Paraaf:

**Opdracht 1 tot en met 14 staan in GOE 3.**

### 3.1 Sfeer

#### Opdracht 15

1. Hoe worden klachten in jouw leerbedrijf afgehandeld? Wie behandelt de klachten? Wat voor oplossingen worden er geboden? Wordt een klacht onderzocht? Geef een uitgebreide beschrijving.

2. Gebruikt jouw leerbedrijf een klachtenformulier om alle klachten te registreren? Zo ja, waarom? Zo niet, waarom niet? Voeg eventueel een kopie van het klachtenformulier toe aan je portfolio.

3. Kijkt jouw leermeester of leidinggevende naar de oorzaken van klachten en doet hij daar vervolgens wat aan? En waarom denk je dat dit belangrijk is?

**Opdracht 16 tot en met 33 staan in GOE 3.**

### 3.3 Kwaliteitszorg



#### Opdracht 34 *Praktijkopdracht: De gastenenquête*

In deze opdracht ga je een gastenenquête samenstellen voor jouw leerbedrijf. Voor de duidelijkheid: het doel van een enquête is om gelijksoortige informatie te verzamelen van een (grote) groep mensen. Het kan hierbij gaan om feiten en meningen.

Het is natuurlijk belangrijk dat je jezelf goed voorbereidt op deze opdracht, tijdens deze voorbereiding moet je denken aan de volgende zaken:

- *Waar wil je informatie over verzamelen?*

Dus wat is je onderzoeksvraag? De onderzoeksvraag is de overkoepelende hoofdvraag. Bijvoorbeeld: je wilt weten wat de gasten vinden van de huidige menukaart. Een onderzoeksvraag bestaat uit deelvragen. Door antwoorden te krijgen op de deelvragen, kun je uiteindelijk ook je onderzoeksvraag beantwoorden. (Bijvoorbeeld: "Wat vindt u van het aantal van de voorgerechten op onze menukaart?" en "Wat vindt u van de variatie van de voorgerechten?")

- *Bij wie ga je de enquête afnemen?*

Het vaststellen van je doelgroep is belangrijk. Wil je gebruikmaken van een steekproef, dan moet de groep die je gaat ondervragen voldoende groot zijn. Overleg eventueel met je leidinggevende of begeleidend docent over de gewenste omvang van de groep die je gaat enquêteren. Tevens moet je ervoor zorgen dat je in je steekproef geen oververtegenwoordiging van een bepaalde groep krijgt. De groep ondervraagden moet dus

aan bepaalde criteria voldoen.

Binnen de grenzen van je onderzoek, met het oog op je doelen, moet je eventueel letten op zaken als: leeftijd, geslacht, opleiding, sociaal milieu, beroep, burgerlijke staat, ervaring met jouw onderwerp.

- *Welke vragen wil je stellen?*

Het type vragen dat je gaat stellen moet een makkelijke verwerking mogelijk maken. Een enquête waarin je aan een grote groep open vragen stelt, wordt bijna onverwerkbaar. Let er in elk geval op dat je vragen direct verband houden met je onderzoek. Zorg dat voor jezelf duidelijk is welke vragen je wilt stellen. Formuleer over elk deelonderwerp van je onderzoek een aantal vragen. Als je het goed doet, stel je de vragen die de kern van je onderzoek raken twee keer, telkens in andere formulering. Je moet immers weten of je respondent betrouwbare antwoorden geeft. Geef in het enquêteformulier een duidelijke indeling aan en vermijd een ellenlange vragenlijst. Daarmee maak je de kans dat mensen afhaken kleiner.

- *Op welke wijze wil je de antwoorden gaan verwerken?*

Het verwerken van de gegevens houdt meestal in dat je moet gaan turven:

- het aantal formulieren dat je hebt terug ontvangen
- per vraag het aantal malen dat er ja of nee geantwoord is
- per vijfpuntsbewering het aantal malen dat er 5-4-3-2-1 gescoord is.

Turf de antwoorden van specifieke deelgroepen uit je bestand eventueel apart. Het kan van belang zijn om te weten of mannen en vrouwen, oud en jong, hoog en laag opgeleid enzovoort dezelfde scores halen of juist niet.

- *Op welke wijze wil je de verkregen gegevens gaan rapporteren – de verslaglegging?*

Na de verwerking van de gegevens moet je deze volledig en duidelijk in een verslag van je enquête verwerken. Besteed hierbij aandacht aan de volgende punten:

- Vermeld hoeveel enquêteformulieren je hebt uitgezet en hoeveel je er ingevuld hebt teruggekregen.
- Vermeld de uitslagen van de enquête zowel in absolute getallen als in percentages. Geef hierbij duidelijk aan voor welke (deel)groepen de scores geldig zijn.
- Verwerk je gegevens niet alleen in tabelvorm of tekst, maar zorg voor een aantrekkelijke presentatie door middel van een grafiek of een diagram bijvoorbeeld.
- Een belangrijk onderdeel van de verslaglegging van een enquête is een verklaring of interpretatie van de uitkomsten (conclusie). Dat kan in de vorm van een aaneengesloten tekst (voor het geheel) of in de vorm van korte tekstjes bij de deelelementen uit je onderzoek.

1. Maak samen met je leermeester of leidinggevende een inventarisatie van zaken die jullie graag van de gasten te weten willen komen. Formuleer vervolgens je onderzoeksvraag. De vraag wordt het uitgangspunt van jouw enquête. Geef ook aan waarom jullie voor deze onderzoeksvraag hebben gekozen.

2. Stel zelf een concrete gastenenquête samen voor jouw leerbedrijf. Voeg deze enquête toe aan je portfolio. Gebruik voor het samenstellen van de enquête de informatie die je in de bovenstaande teksten hebt gekregen en let natuurlijk ook op de lay-out, grammatica en spelling van het eindproduct.

3. Geef een toelichting waarom je voor een bepaalde vragensoort (open, gesloten, schaal of meerkeuze) hebt gekozen?

4. Beschrijf op een apart papier in detail het stappenplan dat jij gaat volgen bij het verwerken en rapporteren van de informatie uit de gastenenquêtes.

5. Laat de gemaakte gastenenquête en jouw stappenplan beoordelen door je praktijkbegeleider en je begeleidend docent. Zij kunnen het eindproduct beoordelen met behulp van onderstaand schema.

<b>Beoordeling praktijkbegeleider</b>			
<b>Algemene criteria</b>	<b>Datum</b>	<b>Beoordeling (O – V – G)</b>	<b>Paraaf</b>
Het eindproduct is overzichtelijk en gebruiksvriendelijk			
Spelling, grammatica en taalgebruik van het eindproduct zijn correct			
<b>Inhoudelijke criteria</b>	<b>Datum</b>	<b>Beoordeling (O – V – G)</b>	<b>Paraaf</b>
De deelnemer heeft gekozen voor de juiste vraagsoorten en heeft tevens aan kunnen geven waarom hij voor deze soorten gekozen heeft			
De deelnemer heeft de vragen helder geformuleerd			
De deelnemer heeft een duidelijk, overzichtelijk en compleet stappenplan ontwikkeld en uitgewerkt voor het verwerken van de gegevens uit de gastenenquête			
De deelnemer heeft een overzichtelijke, gebruiksvriendelijke en complete gastenenquête ontwikkeld			
<b>Positieve punten van het eindproduct</b>			
<b>Verbeterpunten voor het eindproduct</b>			
<b>Overige op- en aanmerkingen</b>			

**Opdracht 35 en 36 staan in GOE 3.**

**Opdracht 37** *Praktijkopdracht: Meelopen met de inkoper dranken*

1. Vraag of je een keer mee mag lopen met de inkoper van de dranken. Welke stappen onderneemt de inkoper voordat hij een bestelling bij de leverancier plaatst? Bijvoorbeeld het tellen en registreren van de producten op een voorraadlijst, het vaststellen van eventuele tekorten, het invullen van de bestellijsten enzovoort. Beschrijf deze stappen op een apart papier.

2. Maakt de inkoper gebruik van par stock levels? Zo ja, voeg de par stocks van het drankenassortiment toe aan je portfolio. Zo niet, vraag aan de inkoper waarom niet.

3. Maakt de inkoper gebruik van bestellijsten? Zo ja, voeg een voorbeeld van zo'n bestellijst toe aan je portfolio. Zo niet, vraag aan de inkoper waarom niet.

4. Welke controle vindt plaats op de voorraad qua kwaliteit, houdbaarheid en aantallen? Geef een duidelijke beschrijving.



**Opdracht 38** *Praktijkopdracht: De bestelling*

Je hebt nu al een keer meegekeken met de inkoper van de dranken. Vraag nu, in overleg met je leermeester en/of leidinggevende, of jij een keer de bestellingen van de dranken voor het leerbedrijf mag doen. Volg daarbij alle stappen die je hebt beschreven in punt 1 van opdracht 37. Voordat je de door jouw vastgestelde bestelhoeveelheden gaat doorgeven aan de leverancier, vraag je of de inkoper jouw lijsten checkt. Pas dan geef je de bestelhoeveelheden door aan de leverancier. Vraag of de inkoper, of je leermeester, aanwezig is, als je de bestelling doorgeeft.

1. Beschrijf op een apart papier alle werkzaamheden die je hebt verricht vanaf de start van de opdracht tot het moment dat de bestelling was geplaatst.

2. Hoe vond je het gaan? Heb je alle stappen van het bestelproces doorlopen? Vond je het moeilijk om de bestelhoeveelheden te bepalen? Vond je het moeilijk om de bestelling te plaatsen? Enzovoort. Reflecteer op de praktijkopdracht.

3. Door het uitvoeren van deze praktijkopdracht werk je aan werkproces 3.1. 'Controleert de voorraad en bestelt' van het kwalificatiedossier Medewerker bediening/café-bar (voor meer informatie zie: [www.kenwerk.nl](http://www.kenwerk.nl) of vraag een begeleidend docent).

Vraag je leermeester om jouw uitvoering van deze praktijkopdracht te beoordelen aan de hand van dit schema. Vraag je leermeester in onderstaand schema je prestaties af te tekenen:

Onderdeel	Datum	Beoordeling (O – V – G)	Paraaf
Prestatie-indicatoren			
De kandidaat legt de bestellijsten met de te bestellen producten en artikelen voor aan de leiding-gevende, zodat deze bestelling geplaatst kan worden.			
De kandidaat registreert alle benodigde grondstoffen, dranken, materialen en middelen nauwkeurig. Bij (dreigende) tekorten vult hij de bestellijsten volledig en nauwkeurig in, zodat de bestelling wordt voorbereid.			
De kandidaat controleert de voorraad op kwaliteit, houdbaarheid en aantal. Hij analyseert het verloop van producten en artikelen en stelt tekorten vast, zodat behoefte aan grondstoffen kunnen worden vastgesteld.			

De kandidaat bestelt de benodigde grondstoffen, dranken, materialen en middelen volgens de in het bedrijf gebruikelijke bestelprocedures.			
Sterke punten van de deelnemer			
Verbeterpunten van de deelnemer			
Overige op- en aanmerkingen			

**Opdracht 39 tot en met 43 staan in GOE 3.**



**Opdracht 44** *Praktijkopdracht: De ontvangst en opslag van goederen*

Je hebt bij opdracht 38 een bestelling geplaatst voor dranken. Vraag nu, in overleg met je leermeester en/of leidinggevende, of jij deze of andere goederen in ontvangst mag nemen en mag opslaan. Volg daarbij de relevante (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en wet- en regelgeving. Vraag of je leermeester aanwezig is wanneer je de bestelling ontvangt en opslaat.

1. Beschrijf alle werkzaamheden die je hebt verricht vanaf de start van de opdracht tot het moment dat de goederen opgeslagen zijn. Werk dit uit op een apart papier.
2. Hoe vond je het gaan? Heb je alle stappen van het ontvangstproces doorlopen? Vond je het moeilijk om de goederen op de juiste manier te ontvangen? Waren er problemen met de levering? Enzovoort. Reflecteer op de praktijkopdracht.
3. Door het uitvoeren van deze praktijkopdracht werk je aan werkproces 3.3. 'Ontvangt en controleert de bestelling' en werkproces 3.4. 'Pakt de bestelling uit en slaat deze op' van het kwalificatiedossier Medewerker bediening/café-bar (voor meer informatie zie: [www.kenwerk.nl](http://www.kenwerk.nl) of vraag een begeleidend docent).

Vraag je leermeester om jouw uitvoering van deze praktijkopdracht te beoordelen aan de hand van dit beoordelingsschema. Vraag je leermeester in onderstaand schema je prestaties af te tekenen:

Onderdeel	Datum	Beoordeling (O – V – G)	Paraaf
Prestatie-indicatoren			
De kandidaat noteert eventuele beschadigingen en/of afwijkingen van de geleverde producten volledig en nauwkeurig, zodat deze gegevens naar de leidinggevende kunnen worden gerapporteerd.			

De kandidaat controleert de bestelling bij ontvangst volgens relevante wettelijke richtlijnen en handelt bij afwijkingen in de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften zodat derving wordt voorkomen.			
De kandidaat maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen voor het opslaan van producten, dranken en artikelen. Hij gebruikt deze op effectieve wijze en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, zodat onveilige situaties worden voorkomen.			
De kandidaat werkt bij het transporteren en opslaan van producten, dranken en artikelen conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat derving wordt voorkomen.			
<b>Sterke punten van de deelnemer</b>			
<b>Verbeterpunten van de deelnemer</b>			
<b>Overige op- en aanmerkingen</b>			

**Opdracht 45 staat in GOE 3.**



## Beoordelingsformulier voor de praktijkopdrachten van Dagelijkse bedrijfsvoering GOE 3 Richtlijnen voor logistiek en kwaliteitszorg invullen

\* BEOORDELEN MET V (voldoende) – O (onvoldoende)

Praktijkopdracht van Dagelijkse bedrijfsvoering GOE 3	Geplande datum uit te voeren in praktijk	Datum uitvoering	Eindbeoordeling van de leermeester
<b>3.1 Sfeer</b>			
15 Klachtenbehandeling			
<b>3.3 Kwaliteitszorg</b>			
34 De gastenenquête			
<b>3.4 Inkoop- en voorraadbeheer</b>			
37 Meelopen met de inkoper van dranken			
38 De bestelling			
44 De ontvangst en opslag van goederen			
<b>Algemene beoordelingspunten</b>			
Groei/vaktechnische ontwikkeling			
Groei/persoonlijke ontwikkeling			
Hygiënisch werken			
Materialen en gereedschappen veilig en juist toepassen			
Je eigen werk en werkplek organiseren			

Naam leerling:	Naam leermeester:
Paraaf leerling:	Paraaf leermeester/stempel leerbedrijf:



## GOE 4 Gastenverblijf

### Inleiding op de GOE

Aan het einde van deze GOE moet de leerling in ieder geval laten zien dat hij in staat is om:

- 'nee' te verkopen en om corrigerend op te treden tegen gasten
- klachten te behandelen
- uit te leggen welke kwaliteitssystemen er zijn
- uit te leggen wat inkoop- en voorraadbeheer is
- een gastenenquête samen te stellen, de gegevens ervan te verwerken en te rapporteren
- de verschillende gespreksmodellen toe te passen
- een enquête af te nemen
- een bestellijst in te vullen
- uit te leggen wat de regels voor het afhandelen van klachten zijn
- uit te leggen uit welke stappen de verschillende gespreksmodellen zijn opgebouwd
- uit te leggen welke soorten vragen er gebruikt kunnen worden in een enquête.

### Opdrachten uit Dagelijkse bedrijfsvoering GOE 4 Gastenverblijf

Hieronder staan alleen de praktische opdrachten uit Dagelijkse bedrijfsvoering GOE 4 Gastenverblijf. Deze worden door de leermeester beoordeeld.

#### Planningsopdracht

Een planning voor de praktijkopdrachten uit Dagelijkse bedrijfsvoering GOE 4 Gastenverblijf kun je maken in het onderstaande schema.

Maak deze plannings in overleg met je leermeester.

Planning praktijkopdrachten Dagelijkse bedrijfsvoering GOE 4 Gastenverblijf		
Opdracht(nummer)	Geplande datum voor het uitvoeren van opdrachten in het leerbedrijf	Datum uitvoering/ paraaf leermeester
18		Datum: Paraaf:
19		Datum: Paraaf:
22		Datum: Paraaf:
26		Datum: Paraaf:

35		Datum: Paraaf:
46		Datum: Paraaf:
47		Datum: Paraaf:
50		Datum: Paraaf:
51		Datum: Paraaf:

**Opdracht 1 tot en met 17 staan in GOE 4.**

## 4.2 Verblijfsfase



**Opdracht 18** *Praktijkopdracht: Handleiding voor het noteren en verwerken van bestellingen*

Je krijgt van je leidinggevende de opdracht om voor 'nieuwe' medewerkers een handleiding te maken voor het noteren en verwerken van bestellingen. De handleiding moet uit twee delen bestaan:

1. Een korte handleiding, bijvoorbeeld in de vorm van een stappenplan of checklist, over het opnemen van bestellingen aan tafel. Waar moet de 'nieuwe' medewerker allemaal op letten bij het opnemen van een bestelling? Welke vragen moet hij stellen aan de gasten? Hoe moet hij de bestellingen noteren? Enzovoort.
2. Een korte handleiding, bijvoorbeeld in de vorm van een stappenplan of checklist, over hoe de bestelling en eventuele speciale wensen moeten worden verwerkt in het geautomatiseerde kassasysteem.

Als jouw leerbedrijf geen gebruik maakt van een geautomatiseerd kassasysteem, dan maak je een handleiding hoe de bestelling handmatig wordt verwerkt.

Voeg de handleiding toe aan je portfolio.



**Opdracht 19** *Praktijkopdracht: De instructie*

Geef bij jouw leerbedrijf aan een 'nieuwe' medewerker (of collega-student) een korte instructie/training met behulp van jouw eigengemaakte bestellingshandleiding.

Bij het geven van een instructie/training kun je dit driestappenplan gebruiken:

Stap 1: De introductie

- Je legt uit wat de medewerker gaat leren.
- Je stelt de medewerker op zijn gemak.
- Je geeft uitleg over de te leren handeling/vaardigheid.

Stap 2: De demonstratie

- Je demonstreert de handeling/vaardigheid stapsgewijs.
- Je geeft bij elke handeling die je uitvoert de nodige informatie.
- Je geeft antwoord op de eventuele vragen van de medewerker.
- Je laat de medewerker verbaal herhalen wat hij heeft gezien.

Stap 3: Het oefenen

- Je laat de medewerker de handeling/vaardigheid stapsgewijs uitvoeren.
- Je geeft de nodige aanwijzingen aan de medewerker.
- Je geeft een compliment en/of corrigeert de medewerker waar dit nodig is.
- Je informeert of de medewerker nog vragen heeft.
- Je sluit de instructie af.

Denk eraan dat je tijdens een instructie/training correct taalgebruik hanteert (ABN, grammatica enzovoort) en dat je de informatie op rustige en efficiënte wijze overbrengt op de medewerker.

Evalueer deze opdracht en reflecteer erop. Vond je het moeilijk om iemand te trainen? Klopte je handleiding? Enzovoort.

**Opdracht 20 en 21 staan in GOE 4.**



**Opdracht 22** *Praktijkopdracht: De drankenbestelling*

Ga naar je praktijkbegeleider en vraag hem om twee drankenbestellingen bestaande uit minimaal vier verschillende dranken samen te stellen. Als einddoel van deze opdracht moet je deze drankenbestellingen, een voor een, op de juiste wijze en op de meest efficiënte en effectieve manier serveergereed maken.

Voordat je met de praktische uitvoering van deze opdracht start, moet je eerst de bestelde dranken theoretisch uitwerken. Je kunt hierbij gebruik maken van het drankenschema op bladzijde 221 van je bronnenboek GHV. Wanneer je dit gedaan hebt, vraag je aan je praktijkbegeleider wanneer je deze opdracht praktisch mag uitvoeren.

Tijdens de uitvoering van deze opdracht beoordeelt je praktijkbegeleider je uitvoering van de praktijkopdracht aan de hand van een aantal prestatie-indicatoren. Vraag je praktijkbegeleider in het schema je prestaties af te tekenen:

Predatie-indicatoren	Datum	Beoordeling (O – V – G)	Paraaf
De deelnemer kiest de benodigde materialen en middelen bij het gereedmaken van de diverse dranken			
De deelnemer gebruikt de materialen en middelen op effectieve wijze			
De deelnemer gaat bewust om met de materialen en middelen			
De deelnemer werkt ordelijk en systematisch bij het gereedmaken van dranken			
De deelnemer werkt in een zodanig tempo dat de bestelling tijdig bij de gast is, zodat de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen			
De deelnemer werkt bij het bereiden van dranken conform bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving			
Sterke punten van de deelnemer:			
Verbeterpunten van de deelnemer:			
Overige op- en aanmerkingen:			

**Opdracht 23 tot en met 25 staan in GOE 4.**

### 4.3 Serveermethoden



**Opdracht 26** *Praktijkopdracht: De instructie van serveermethoden*

1. Verzorg voor je medeleerlingen of jouw collega's een korte instructie over twee verschillende serveermethoden. Doe dit in overleg met jouw coach of praktijkbegeleider. Misschien is het een idee om een keer andere serveermethoden te gebruiken dan gebruikelijk. Maak eerst een uitwerking van je instructie. Voeg deze uitwerking ook toe aan je portfolio.

Bij het geven van een instructie/training kun je wederom het driestappenplan gegeven bij opdracht 19 gebruiken: Introductie – demonstratie – oefenen.

Denk eraan dat je tijdens een instructie/training correct taalgebruik hanteert (ABN, grammatica enzovoort) en dat je de informatie op rustige en efficiënte wijze overbrengt op de toehoorders.

2. Evalueer en reflecteer op deze opdracht. Vond je het moeilijk om een instructie te geven? Klopte je uitwerking? Enzovoort.

**Opdracht 27 tot en met 34 staan in GOE 4.**

## 4.4 Afscheidsfase



**Opdracht 35** *Praktijkopdracht: De instructie van de handleiding voor het afrekenen*

1. Geef een korte instructie/training met behulp van jouw eigengemaakte handleiding aan een 'nieuwe' medewerker (of collega student) in jouw leerbedrijf.

Bij het geven van een instructie/training kun je wederom het driestappenplan gebruiken van opdracht 19: Introductie – demonstratie – oefenen.

Denk eraan dat je tijdens een instructie/training correct taalgebruik hanteert (ABN, grammatica enzovoort) en dat je de informatie op rustige en efficiënte wijze overbrengt op de medewerker.

2. Evalueer en reflecteer op deze opdracht. Vond je het moeilijk om iemand te trainen? Klopte je handleiding? Enzovoort.

**Opdracht 36 tot en met 45 staan in GOE 4.**



**Opdracht 46** *Praktijkopdracht: De schoonmaakinstructie*

1. Nieuwe collega's moeten ingewerkt worden. Ze moeten dus ook leren hoe ze apparatuur moeten schoonmaken. Dit is vaak een taak voor jou als leidinggevende. Overleg met je praktijkbegeleider de mogelijkheid om een nieuwe collega instructie te geven voor het schoonmaken van een apparaat. Het mag ook een uitleg zijn van de werking van een nieuw apparaat aan bestaande collega's. Belangrijk is natuurlijk dat je zelf helemaal op de hoogte bent van de werking en de manier waarop je het apparaat moet schoonmaken. Werk daarom eerst in stappen de werkwijze van het apparaat uit op een apart papier.

2. Tijdens de uitvoering van deze opdracht beoordeelt je praktijkbegeleider je uitvoering van de praktijkopdracht aan de hand van een aantal prestatie-indicatoren. Vraag je praktijkbegeleider in het schema op de volgende pagina je prestaties af te tekenen:

Predatie-indicatoren	Datum	Beoordeling (O – V – G)	Paraaf
De deelnemer legt uit wat de medewerker gaat leren			
De deelnemer stelt de medewerker op zijn gemak			
De deelnemer geeft stapsgewijs uitleg over de te leren handeling			
De deelnemer demonstreert stapsgewijs de te leren handeling			
De deelnemer laat de medewerker de handeling stapsgewijs uitvoeren en geeft bij elke stap de nodige informatie			
De deelnemer geeft antwoord op eventuele vragen van de medewerker en laat de medewerker verbaal herhalen wat hij heeft gezien/gedaan			
De deelnemer geeft de nodige aanwijzingen aan de medewerker en corrigeert/complimenteert waar nodig			
De deelnemer hanteert een correct taalgebruik (ABN, grammatica) tijdens de instructie			
Sterke punten van de deelnemer			
Verbeterpunten van de deelnemer			
Overige op- en aanmerkingen			

3. Evalueer en reflecteer op deze opdracht. Klopte je uitwerking? Vond je het moeilijk de instructie te geven? Was je het eens met de beoordeling van de docent? Enzovoort.



**Opdracht 47** *Praktijkopdracht: Instructie afvalverwerking*

Geef als leidinggevende een instructie aan collega's over afvalverwerking in jouw leerbedrijf. Geef aan hoe het afval moet worden getransporteerd, wanneer dit moet gebeuren en hoe afvalscheiding plaatsvindt.

Laat jouw coach of praktijkbegeleider de instructie beoordelen met behulp van onderstaand schema.

Predatie-indicatoren	Datum	Beoordeling (O – V – G)	Paraaf
De deelnemer legt uit wat de medewerker gaat leren			
De deelnemer stelt de medewerker op zijn gemak			
De deelnemer geeft stapsgewijs uitleg over de te leren handeling			
De deelnemer demonstreert stapsgewijs de te leren handeling			
De deelnemer laat de medewerker de handeling stapsgewijs uitvoeren en geeft bij elke stap de nodige informatie			
De deelnemer geeft antwoord op eventuele vragen van de medewerker en laat de medewerker verbaal herhalen wat hij heeft gezien/gedaan			
De deelnemer geeft de nodige aanwijzingen aan de medewerker en corrigeert/complimenteert waar nodig			
De deelnemer hanteert een correct taalgebruik (ABN, grammatica) tijdens de instructie			
Sterke punten van de deelnemer			
Verbeterpunten van de deelnemer			
Overige op- en aanmerkingen			

**Opdracht 48 en 49 staan in GOE 4.**



**Opdracht 50** *Praktijkopdracht: De kassa-afdracht*

Overleg met je praktijkbegeleider om een keer de complete kassa-afdracht te verzorgen. Dus ook het afslaan van de kassa en de daaropvolgende werkzaamheden. Maak een overzicht van deze procedure die een leidinggevende moet volgen als het gaat om het afslaan van de kassa en het verwerken van de omzet. Voeg dit overzicht toe aan je portfolio.

**Opdracht 51**

1. Maak een checklist met betrekking tot alle werkzaamheden die komen kijken bij het afsluiten van het leerbedrijf. Van het checken of alle afrondende werkzaamheden zijn uitgevoerd tot het afsluiten van alle ramen en deuren. Je praktijkbegeleider moet de checklist beoordelen.

2. Overleg met je praktijkbegeleider om een keer samen het leerbedrijf af te sluiten. Vraag of je gebruik mag maken van je eigengemaakte checklist. Beoordeel vervolgens of je geen zaken vergeten bent te vermelden in de checklist en vul een reflectieverslag in met betrekking tot het afsluiten van het bedrijf

***Opdracht 52 en 53 staan in GOE 4.***

## Beoordelingsformulier voor de praktijkopdrachten van Dagelijkse bedrijfsvoering GOE 4 Gastenverblijf

\* BEOORDELEN MET V (voldoende) – O (onvoldoende)

Praktijkopdracht van Dagelijkse bedrijfsvoering GOE 4	Geplande datum uit te voeren in praktijk	Datum uitvoering	Eindbeoordeling van de leermeester
<b>4.2 Verblijfsfase</b>			
18 Handleiding voor het noteren en verwerken van bestellingen			
19 De instructie			
22 De drankenbestelling			
<b>4.3 Serveermethoden</b>			
26 De instructie van serveermethoden			
<b>4.4 Afscheidsfase</b>			
35 De instructie met de handleiding voor het afrekenen			
46 De schoonmaakinstructie			
47 Instructie afvalverwerking			
50 De kassa-afdracht			
51 Afsluiten van het leerbedrijf			
<b>Algemene beoordelingspunten</b>			
Groei/vaktechnische ontwikkeling			
Groei/persoonlijke ontwikkeling			
Hygiënisch werken			

Gastvrijheidstakenboek Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

Materialen en gereedschappen veilig en juist toepassen	
Je eigen werk en werkplek organiseren	

Naam leerling:	Naam leermeester:
Paraaf leerling:	Paraaf leermeester/stempel leerbedrijf:

## Leidinggeven

Deze module bestaat uit drie GOE's:

GOE 1 Begeleiden, aansturen, motiveren en stimuleren

GOE 2 Maken van een SWOT-analyse

GOE 3 Wet- en regelgeving toepassen

### GOE 1 Begeleiden, aansturen, motiveren en stimuleren

#### Inleiding op de GOE

Aan het einde van deze GOE moet de leerling in ieder geval laten zien dat hij in staat is om:

- uit te leggen wat constructieve en destructieve feedback is
- uit te leggen hoe hij een normerend gesprek moet voeren
- medewerkers te motiveren en stimuleren
- uit te leggen wat zijn teamrol in een team is
- feedback te geven
- een goede waarneming te doen
- een adviesgesprek te voeren
- SMART-doelen te formuleren
- uit te leggen wat interne en externe motivatie is
- uit te leggen hoe je een adviesgesprek moet volgen
- functionerings- en beoordelingsgesprekken te voeren.

#### Opdrachten uit Leidinggeven GOE 1 Begeleiden, aansturen, motiveren en stimuleren

Hieronder staan alleen de praktische opdrachten uit Leidinggeven GOE 1 Begeleiden, aansturen, motiveren en stimuleren. Deze worden door de leermeester beoordeeld.

##### Planningsopdracht

Een planning voor de praktijkopdrachten uit Leidinggeven GOE 1 Begeleiden, aansturen, motiveren en stimuleren kun je maken in het onderstaande schema.

Maak deze plannings in overleg met je leermeester.

Planning praktijkopdrachten Leidinggeven GOE 1 Begeleiden, aansturen, motiveren en stimuleren		
Opdracht(nummer)	Geplande datum voor het uitvoeren van opdrachten in het leerbedrijf	Datum uitvoering/ paraaf leermeester
3		Datum:  Paraaf:

15		Datum: Paraaf:
17		Datum: Paraaf:

## 1.1 Taken van een leidinggevende

**Opdracht 1 en 2 staan in GOE 1.**

**Opdracht 3** *Praktijkopdracht: Standaardnormen van het leerbedrijf*

1. Zoals je weet zijn er in ieder bedrijf bepaalde standaardnormen vastgesteld, zoals de manier waarop men omgaat met klachten, of de manier waarop men omgaat met medewerkers die te laat komen, of de manier waarop men de gasten dient te serveren. Beschrijf de standaardnormen die jouw leerbedrijf hanteert met betrekking tot:

- ziekmelding
- aanvraag voor een specifieke vrije dag.

Dus wat zijn jouw taken en verantwoordelijkheden bij deze twee situaties?

Ziekmelding:

Aanvraag vrije dag:

**Opdracht 4 tot en met 14 staan in GOE 1.**

## 1.2 Feedback



**Opdracht 15** *Praktijkopdracht: instructie en feedback geven*

Geef een korte instructie aan een 'nieuwe' medewerker (of collega-student) in jouw leerbedrijf. Je instrueert de 'nieuwe' medewerker of medestudent hoe deze een serveerhandeling uit moet voeren. Je mag zelf een handeling kiezen, bijvoorbeeld een fles wijn openen aan tafel of brood uitserveren aan tafel met serveerbested. Je kunt natuurlijk ook je praktijkbegeleider vragen of hij een serveerhandeling voor je uit kan zoeken. Laat jouw coach of praktijkbegeleider de instructie beoordelen met behulp van het schema bij punt 2.

Bij het geven van de instructie kun je wederom dit driestappenplan gebruiken:

Stap 1: De introductie

- Je legt uit wat de medewerker gaat leren.
- Je stelt de medewerker op zijn gemak.
- Je geeft uitleg over de te leren handeling/vaardigheid.

Stap 2: De demonstratie

- Je demonstreert de handeling/vaardigheid stapsgewijs.
- Je geeft bij elke handeling die uitvoert de nodige informatie.
- Je geeft antwoord op de eventuele vragen van de medewerker.
- Je laat de medewerker verbaal herhalen wat hij heeft gezien.

**Stap 3: Het oefenen**

- Je laat de medewerker stapsgewijs de handeling/vaardigheid uitvoeren.
- Je geeft de nodige aanwijzingen aan de medewerker.
- Je geeft een compliment en/of corrigeert de medewerker waar dit nodig is (= feedback).
- Je informeert of de medewerker nog vragen heeft.
- Je sluit de instructie af.

Denk eraan dat je tijdens een instructie/training correct taalgebruik hanteert (ABN, grammatica enzovoort) en dat je de informatie op rustige en efficiënte wijze overbrengt op de medewerker.

1. Evalueer en reflecteer op deze opdracht. Vond je het moeilijk om iemand te trainen? Hoe vond je het om feedback te geven? Hoe werd er gereageerd op je feedback? Enzovoort

2. Vraag of je coach of praktijkbegeleider de instructie en de feedback beoordeelt met behulp van onderstaand schema.

<b>Prestatie-indicatoren</b>	<b>Datum</b>	<b>Beoordeling (O – V – G)</b>	<b>Paraaf</b>
De deelnemer legt uit wat de medewerker gaat leren			
De deelnemer stelt de medewerker op zijn gemak			
De deelnemer geeft stapsgewijs uitleg over de te leren handeling			
De deelnemer demonstreert stapsgewijs de te leren handeling			
De deelnemer laat de medewerker de handeling stapsgewijs uitvoeren en geeft bij elke stap de nodige informatie			
De deelnemer geeft antwoord op eventuele vragen van de medewerker en laat de medewerker verbaal herhalen wat hij heeft gezien/gedaan			
De deelnemer geeft de nodige aanwijzingen aan de medewerker			
De deelnemer geeft constructieve feedback aan de medewerker			
De deelnemer reageert op correcte wijze op de reactie van de medewerker tijdens het geven van de feedback			
De deelnemer hanteert een correct taalgebruik (ABN, grammatica) tijdens de instructie			
<b>Sterke punten van de deelnemer</b>			
<b>Verbeterpunten van de deelnemer</b>			
<b>Overige op- en aanmerkingen</b>			

3. Evalueer en reflecteer op de beoordeling van je coach/praktijkbegeleider. Ben je het eens met de beoordeling? Vind je dat hij je sterke en verbeterpunten goed benoemd heeft? Enzovoort.

**Opdracht 16 staat in GOE 1.**

**Opdracht 17** *Praktijkopdracht: Observeren van een collega*

1. Zoals we hierboven hebben gezien is een belangrijk onderdeel van het begeleiden van medewerkers het goed kunnen waarnemen. Observeer, in overleg met je leidinggevende, tijdens een dienst een medewerker. Informeer de medewerker over jouw opdracht.

5. Hoe vond je het gesprek gaan? Heb je alle stappen doorlopen? Vond je het moeilijk om het gesprek te voeren? Enzovoort. Reflecteer op het gesprek.

6. Vraag feedback over dit gesprek aan je leidinggevende. Wat vond hij/zij van jouw uitvoering?

7. Reflecteer nu op de feedback die jij hebt ontvangen van je leidinggevende. Ben je het eens met zijn feedback? Wat kun je doen om het de volgende keer beter te doen? Enzovoort.

**Opdracht 18 tot en met 29 staan in GOE 1.**

## Beoordelingsformulier voor de praktijkopdrachten van Leidinggeven GOE 1 Begeleiden, aansturen, motiveren en stimuleren

\* BEOORDELEN MET V (voldoende) – O (onvoldoende)

Praktijkopdracht van Leidinggeven GOE 1	Geplande datum uit te voeren in praktijk	Datum uitvoering	Eindbeoordeling van de leermeester
<b>1.1 Taken van een leidinggevende</b>			
3 Standaardnormen van het leerbedrijf			
<b>1.2 Feedback</b>			
15 Instructie en feedback geven			
17 Observeren van een collega			
<b>Algemene beoordelingspunten</b>			
Groei/vaktechnische ontwikkeling			
Groei/persoonlijke ontwikkeling			
Hygiënisch werken			
Materialen en gereedschappen veilig en juist toepassen			
Je eigen werk en werkplek organiseren			

Naam leerling:	Naam leermeester:
Paraaf leerling:	Paraaf leermeester/stempel leerbedrijf:

## GOE 2 Maken van een SWOT-analyse

### Inleiding op de GOE

Aan het einde van deze GOE moet de leerling in ieder geval laten zien dat hij in staat is om:

- uit te leggen wat kosten- en batenbewust handelen is
- uit te leggen wat cross- en upselling is
- uit te leggen welke soorten marktonderzoek er zijn
- uit te leggen wat het verschil tussen marketing en public relations is
- een SWOT-analyse te maken
- een promotieplan te maken
- een onderzoeksvraag voor een marktonderzoek te formuleren
- cross- en/of upselling toe te passen
- uit te leggen wat marktonderzoek is
- uit te leggen wat een concurrentieanalyse is
- uit te leggen wat een unique selling point is.

### Opdrachten uit Leidinggeven GOE 2 Maken van een SWOT-analyse

Hieronder staan alleen de praktische opdrachten uit Leidinggeven GOE 2 Maken van een SWOT-analyse. Deze worden door de leermeester beoordeeld.

#### Planningsopdracht

Een planning voor de praktijkopdrachten uit Leidinggeven GOE 2 Maken van een SWOT-analyse kun je maken in het onderstaande schema.

Maak deze plannings in overleg met je leermeester.

Planning praktijkopdrachten Leidinggeven GOE 2 Maken van een SWOT-analyse		
Opdracht(nummer)	Geplande datum voor het uitvoeren van opdrachten in het leerbedrijf	Datum uitvoering/ paraaf leermeester
2		Datum:  Paraaf:
6		Datum:  Paraaf:
10		Datum:  Paraaf:

22		Datum: Paraaf:
26		Datum: Paraaf:

## 2.1 Kosten- en batenbewust handelen

### *Opdracht 1 staat in GOE 2.*

#### **Opdracht 2** *Praktijkopdracht: Onderzoek naar breukkosten*

1. Maak een lijst van al het glaswerk en servies dat gebruikt wordt in het restaurant van je leerbedrijf. Zoek hiervan vervolgens de prijzen op. Je kunt hiervoor gebruikmaken van onder andere de aankoopfacturen, prijslijsten van de groothandel en eventueel internet. Voeg de lijst toe aan je portfolio.

2. Hoeveel glaswerk en servies breekt er in jouw leerbedrijf? Hou bij hoeveel glas en servies er kapotgaat gedurende een week. Niet alleen het glaswerk of servies dat kapotvalt, maar ook dat wat bijvoorbeeld kapot uit de afwasmachine komt, glazen met een stukje eruit enzovoort. Natuurlijk kun je alle breuk niet in je eentje bijhouden. Misschien is het handig om een lijst op te hangen in de spoelkeuken waarop iedereen al het gebroken en kapotte glas en servies kan noteren. Voeg deze lijst aan het eind van de week toe aan je portfolio. Gebruik de volgende opzet voor je breuklijst. Eén voorbeeld is al ingevuld.

Artikel	Aantal	Reden
<i>Bourgogneglas</i>	<i>1</i>	<i>Scheur in glas veroorzaakt bij poleren</i>

3. Bereken met behulp van de prijslijst van opdracht 2.1 en de breuklijst van opdracht 2.2 hoeveel geld er die week de prullenbak in is gegaan. Gebruik het schema op de volgende pagina.

4. Op de breuklijst stonden ook de redenen van de breuk vermeld. Analyseer deze redenen. Welke waren per ongeluk, welke hadden voorkomen kunnen worden enzovoort. Beschrijf je bevindingen hieronder.

5. Je weet nu hoeveel er kapotgaat in een week. Maar kun je ook een kostenprognose maken van de breukkosten voor een heel jaar? Maak deze prognose en leg uit waarop je deze hebt gebaseerd.

- Berekening kostenprognose glaswerk:
- Toelichting:
- Berekening kostenprognose servies:
- Toelichting:

Artikel	Aantal	Prijs per stuk	Totale breukkosten per artikel
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
<b>Breukkosten totaal</b>			

**Opdracht 3 en 4 staan in GOE 2.**

**Opdracht 5** *Praktijkopdracht: Omzet van het leerbedrijf positief beïnvloeden*

Jouw leidinggevende geeft jou de opdracht om de omzet van jouw leerbedrijf positief te beïnvloeden. De omzet moet dus stijgen. Benoem drie activiteiten om dit doel te bereiken en licht toe waarom je voor deze activiteiten hebt gekozen en wat de baten hiervan zijn.

- 1.
- 2.
- 3.

**Opdracht 6** *Praktijkopdracht: Gemiddeld verbruik per gast*

Als gasten in jouw leerbedrijf komen, drinken zij dan alleen een kopje koffie met iets lekkers erbij of gebruiken ze een heel menu? Wat ze consumeren en hoeveel ze consumeren heeft automatisch invloed op het gemiddeld verbruik per gast. Want bij een tafel met vier gasten die genieten van hun drankjes en een aantal losse voorgerechten die zij delen, zal het gemiddeld verbruik, de gemiddelde gastenbesteding, lager zijn dan die bij een tafel met gasten die gebruikmaken van een complete maaltijd met bijpassende wijnen.

Bij sommige kassasystemen is het gemiddelde verbruik per gast af te lezen van de rapporten. Bij het MICROS-systeem staat dit bedrag bijvoorbeeld vermeld als de 'average guest check'. Het totaalrapport van die dag geeft aan wat de gemiddelde besteding per gast is voor het gehele bedrijf, maar jouw persoonlijke rapport geeft aan wat het gemiddeld verbruik van de gasten is die jij die dienst hebt bediend. Bij het uitrekenen van een representatief gemiddeld verbruik is het belangrijk dat de zaken correct worden aangeslagen in het kassasysteem en dat niet alleen, het is ook heel belangrijk dat de juiste gastenaantallen in de kassa worden ingegeven.

Geeft het kassasysteem van jouw leerbedrijf geen gemiddelde gastenbesteding weer, dan kun je het natuurlijk ook zelf uitrekenen. Hiervoor moet je dan wel de hele dag bijhouden hoeveel gasten je per tafel bedient en wat het totaalbedrag was van deze tafel. Je kunt hierbij gebruikmaken van het onderstaande schema.

Tafelnummer	Aantal gasten	Eindbedrag gastencheck

Vervolgens calculeer je het totale aantal gasten en het totale bedrag dat jij die dag verkocht hebt. Deel het totaalbedrag door het aantal gasten en je hebt het gemiddelde verbruik.

1. Wat is het gemiddelde verbruik van jouw gasten tijdens een lunchdienst?
2. Wat is het gemiddelde verbruik van jouw gasten tijdens het diner?

**Opdracht 7 tot en met 9 staan in GOE 2.**

## 2.2 Het marktonderzoek

**Opdracht 10** *Praktijkopdracht: Het marktonderzoek*

Bij het uitvoeren van het marktonderzoek volg je het volgende marktonderzoekproces:

- formuleren van de onderzoeksvraag: het omschrijven van wat moet worden onderzocht
- wijze van aanpak

Wat is het onderzoeksgebied (concurrentie, klanten, product enzovoort) en welke structuur of logische volgorde wordt in het onderzoek aangehouden?

- vaststellen van de gegevens

Welke informatie is beschikbaar (= secundaire gegevens)? Bijvoorbeeld vanuit de administratie of een kassasysteem. En welke informatie is niet beschikbaar en moet nog worden verzameld (= primaire gegevens)?

- opstellen van vragen en het selecteren van de gegevens

Juiste vragen opstellen om afdwalen te voorkomen en selecteren van de gegevensbronnen moet inzicht geven in de betrouwbaarheid van de aanwezige informatie.

- het verzamelen van de informatie

Dit kan door middel van desk- of field-research enzovoort.

- het verwerken van de informatie: de verkregen informatie zodanig combineren en rubriceren dat het een logisch geheel wordt
- het analyseren en interpreteren van de uitkomsten

Het onderzoek is geslaagd wanneer door de uitslag het probleem kan worden opgelost. Het moet inzicht geven in de actuele situatie en een indicatie geven naar de toekomstige ontwikkelingen.

1. Stel in overleg met je leermeester een onderzoeksvraag op die je door middel van marktonderzoek kunt beantwoorden. Bijvoorbeeld: Is het voor jouw leerbedrijf interessant om ook lunch te gaan draaien of op maandag open te gaan? Is er genoeg animo bij de gasten om een kerstdiner of oudejaarsfeest te organiseren?

Mijn onderzoeksvraag:

2. Werk nu voor de onderzoeksvraag die je hebt een opzet uit voor een marktonderzoek. Hierin moet minimaal het volgende worden opgenomen:

- een gedetailleerde uitwerking van de onderzoeksvraag of -vragen
- de onderzoeksmethode (bijvoorbeeld aankooponderzoek, tevredenheidsonderzoek of herkomstonderzoek)
- wie het onderzoek gaat uitvoeren
- een schatting van de kosten van het marktonderzoek

Kan het intern gebeuren of moet er iemand worden ingehuurd? Moeten er rapporten worden aangevraagd van externe organisaties die misschien kosten met zich meebrengen?

Enzovoort.

- bij welke uitkomst er een positief besluit over de onderzoeksvraag volgt.

Voeg de opzet van je marktonderzoek toe aan je portfolio.

Je hebt nu laten zien dat je in staat bent om een marktonderzoek te organiseren. De uitvoering van dit onderzoek mag plaatsvinden, maar dit hoeft niet.

### **Opdracht 11 tot en met 20 staan in GOE 2.**

#### **Opdracht 21** *Praktijkopdracht: Concurrentieanalyse*

1. Wie zijn, volgens jou, de twee belangrijkste concurrenten van je leerbedrijf? Geef ook aan waarom deze bedrijven de belangrijkste concurrenten zijn.

2. Bekijk op elk concurrentieniveau welke bedrijven concurreren met jouw leerbedrijf en producten/diensten die jullie aanbieden.

- Concurrentie op budgetniveau:
- Concurrentie op behoefteniveau:
- Concurrentie op productgroepniveau:
- Concurrentie op productniveau of generieke concurrentie:

#### **Opdracht 22** *Praktijkopdracht: Promotieonderzoek*

1. Bekijk de bedrijfsformule en gastvrijheidsformule van jouw leerbedrijf goed en geef aan welke unique selling points jouw bedrijf heeft ten opzichte van de concurrenten genoemd in opdracht 21. Geef ook aan waarom jij denkt dat het unique selling points zijn.

2. Geef van de grootste concurrent van jouw leerbedrijf aan wat de unique selling points zijn en waarom.

3. Voer met behulp van het volgende schema een concurrentieanalyse uit tussen de hierboven genoemde bedrijven en jouw leerbedrijf. Om de mate van concurrentie te bepalen, gebruik je de cijfers 1 tot en met 4.

1 = slecht, 2 = matig, 3 = voldoende en 4 = goed.

	Concurrent 1	Concurrent 2	Leerbedrijf
Kwaliteit product			
Kwaliteit service			
Assortiment			
Prijs			
Personeel			
Bereikbaarheid			
Promotie			
Naamsbekendheid			
Presentatie (interieur)			

4. Neem de 6 P's van je leerbedrijf goed onder de loep en geef bij iedere P aan wat je wel of niet zou willen veranderen om te zorgen dat je leerbedrijf concurrerend blijft of nog meer concurrerend wordt. Geef aan waarom je deze verandering(en) wilt doorvoeren (of waarom juist niet) en hou hierbij rekening met de bedrijfsformule van je leerbedrijf.

Product:

Prijs:

Plaats:

Promotie:

Presentatie:

Personeel:

**Opdracht 23 tot en met 25 staan in GOE 2.**

## 2.3 Marketing & promotie

### **Opdracht 26 Promotieopdracht (praktijkopdracht)**

Overleg met je leermeester of leidinggevende en vraag of zij jou een promotieopdracht kunnen geven met betrekking tot jouw leerbedrijf. Bijvoorbeeld het schrijven van een plan voor de promotie van een bepaald evenement (bijvoorbeeld een themadiner of een wijnproeverij) of een plan voor de promotie van de lunch, kerstdiners, oudejaarsfeest enzovoort.

1. Voeg het promotieplan toe aan je portfolio.

2. Werk een van jouw promotiemiddelen (bijvoorbeeld een advertentie, flyer of folder) uit het promotieplan volledig uit. Wees creatief. Let ook op spelling en grammatica. Voeg deze uitwerking toe aan je portfolio.

**Opdracht 27 staat in GOE 2.**



## Beoordelingsformulier voor de praktijkopdrachten van Leidinggeven GOE 2 Maken van een SWOT-analyse

\* BEOORDELEN MET V (voldoende) – O (onvoldoende)

Praktijkopdracht van Leidinggeven GOE 2	Geplande datum uit te voeren in praktijk	Datum uitvoering	Eindbeoordeling van de leermeester
<b>2.1 Kosten- en batenbewust handelen</b>			
2 Onderzoek naar breukkosten			
6 Gemiddelde verbruik per gast			
<b>2.2 Het marktonderzoek</b>			
10 Marktonderzoek			
22 Concurrentieanalyse			
<b>2.3 Marketing &amp; promotie</b>			
26 Promotieopdracht			
<b>Algemene beoordelingspunten</b>			
Groei/vaktechnische ontwikkeling			
Groei/persoonlijke ontwikkeling			
Hygiënisch werken			
Materialen en gereedschappen veilig en juist toepassen			
Je eigen werk en werkplek organiseren			

Naam leerling:	Naam leermeester:
Paraaf leerling:	Paraaf leermeester/stempel leerbedrijf:



## GOE 3 Wet- en regelgeving toepassen

### Inleiding op de GOE

Aan het einde van deze GOE moet de leerling in ieder geval laten zien dat hij in staat is om:

- uit te leggen wat kosten- en batenbewust handelen is
- uit te leggen wat cross- en upselling is
- uit te leggen welke soorten marktonderzoek er zijn
- uit te leggen wat het verschil tussen marketing en public relations is
- een SWOT-analyse te maken
- een promotieplan te maken
- een onderzoeksvraag voor een marktonderzoek te formuleren
- cross- en/of upselling toe te passen
- uit te leggen wat marktonderzoek is
- uit te leggen wat een concurrentieanalyse is
- uit te leggen wat een unique selling point is.

### Opdrachten uit Leidinggeven GOE 3 Wet- en regelgeving toepassen

Hieronder staan alleen de praktische opdrachten uit Leidinggeven GOE 3 Wet- en regelgeving toepassen. Deze worden door de leermeester beoordeeld.

#### Planningsopdracht

Een planning voor de praktijkopdrachten uit Leidinggeven GOE 3 Wet- en regelgeving toepassen kun je maken in het onderstaande schema.

Maak deze plannings in overleg met je leermeester.

<b>Planning praktijkopdrachten Leidinggeven GOE 3 Wet- en regelgeving toepassen</b>		
Opdracht(nummer)	Geplande datum voor het uitvoeren van opdrachten in het leerbedrijf	Datum uitvoering/ paraaf leermeester
3		Datum: Paraaf:
6		Datum: Paraaf:

## 3.1 Sociale hygiëne

**Opdracht 1 en 2 staan in GOE 3.**

**Opdracht 3** *Praktijkopdracht: Beschrijving huisregels alcohol*

Zorg ervoor dat je op de hoogte bent van het interne alcoholbeleid van je leerbedrijf.

Beschrijf hieronder wat je volgens de huisregels moet doen als:

- een aangeschoten of dronken gast van plan is in zijn auto te stappen
- een aangeschoten gast het leerbedrijf binnenkomt en een biertje bij je komt bestellen

**Opdracht 4 en 5 staan in GOE 3.**

**Opdracht 6** *Praktijkopdracht: Beschrijving huisregels drugsbeleid*

Zorg ervoor dat je op de hoogte bent van het interne drugsbeleid van je leerbedrijf. Beschrijf hieronder wat je moet doen volgens de huisregels als je drugsgebruik of drugshandel constateert in je leerbedrijf.

**Opdracht 7 tot en met 11 staan in GOE 3.**

## Beoordelingsformulier voor de praktijkopdrachten van Leidinggeven GOE 3 Wet- en regelgeving

\* BEOORDELEN MET V (voldoende) – O (onvoldoende)

Praktijkopdracht van Leidinggeven GOE 3	Geplande datum uit te voeren in praktijk	Datum uitvoering	Eindbeoordeling van de leermeester
1.1 Sociale hygiëne			
3 Beschrijving huisregels alcohol			
6 Beschrijving huisregels drugsbeleid			
<b>Algemene beoordelingspunten</b>			
Groei/vaktechnische ontwikkeling			
Groei/persoonlijke ontwikkeling			
Hygiënisch werken			
Materialen en gereedschappen veilig en juist toepassen			
Je eigen werk en werkplek organiseren			

Naam leerling:	Naam leermeester:
Paraaf leerling:	Paraaf leermeester/stempel leerbedrijf:

