

LEIDINGGEVEN



Werkboek

Serienummer:

Licentie:

Voor het activeren van deze licentie kijk je op de volgende pagina.

Te activeren tot:



INLOGGEN OP DE METHODESITE

Voor in dit boek vind je de licentie voor de methodesite van Tendens Bediening: www.tendensbediening.nl. Op deze methodesite vind je video's, rollenspelen, formulieren, weblinks en bronnen voor opdrachten.

Beschrijving inlogproces

Als je voor het eerst wilt inloggen op de methodesite, moet je eerst de licentie activeren. Deze licentie vind je voor in het boek. De licentie is 24 maanden geldig vanaf het moment waarop je deze hebt geactiveerd.

Hoe moet je de licentie activeren?

1. Open je browser en ga naar licentie.edu-actief.nl (let op: geen www).
2. Op deze pagina staan vier lege vakken. Vul hier de licentiecode in. De licentie bestaat uit 4 maal 6 tekens en is niet hoofdlettergevoelig.
3. Klik op de knop 'Activeren' en volg de verdere instructies op de website.

Met behulp van je gebruikersnaam en wachtwoord kun je inloggen op de methodesite www.tendensbediening.nl.

WERKEN MET WWW.TENDENSBEDIENING.NL

Wanneer je wordt verwezen naar een video of een andere soort bron op de methodesite, doe je het volgende:

- Ga naar www.tendensbediening.nl.
 - Klik op 'Studentenmateriaal'.
 - Kies voor 'Zelfstandig werken gastheer/-vrouw'.
 - Klik vervolgens op het omslag van 'Leidinggeven | Zelfstandig werkend gastheer' om alleen de materialen bij dit werkboek te zien.
 - Wil je de selectie verder verfijnen, dan kun je dit doen door te filteren op hoofdstuk of bronsoort.
-

COLOFON

Uitgeverij: Edu'Actief b.v.
0522-235235
info@edu-actief.nl
www.edu-actief.nl

Auteurs: Hilda Huigen, Tanja Röscher
Eindredactie: Martin Steehouwer
Omslagfoto: Erik Karst Fotografie

Titel: Leidinggeven | Zelfstandig werkend gastheer
ISBN: 978 90 3722 944 8

© Edu'Actief b.v. 2017

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO (www.stichting-pro.nl).

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.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Edu'Actief, te vinden op www.edu-actief.nl.

INHOUD

Aan de slag	5
Over dit werkboek	5
Werken met Tendens Bediening	7
1. Sociale hygiëne	8
1.1 Oriëntatieopdrachten	9
1.2 Nulmeting en planning	11
1.3 Gasten aanspreken op ongepast gedrag	11
1.4 Sociaal-hygiënisch beleid handhaven	14
1.5 Veiligheid waarborgen	17
1.6 Ondernemerschap	24
1.7 Eindopdracht	31
1.8 Evaluatie en reflectie	32
2. Instrueren en begeleiden van lerende medewerkers	33
2.1 Oriëntatieopdracht	34
2.2 Nulmeting en planning	35
2.3 Begeleiden van lerende medewerkers	36
2.4 Knelpunten en prioriteiten	43
2.5 Coachen van lerende medewerkers	50
2.6 Controleren en corrigeren	59
2.7 Eindopdracht	63
2.8 Evaluatie en reflectie	63
3. Informele en formele gesprekken met lerende medewerkers	64
3.1 Oriëntatieopdrachten	65
3.2 Nulmeting en planning	66
3.3 Stage en de lerende medewerker	67
3.4 Informele gesprekken voeren	73
3.5 Gespreksmodellen	82
3.6 Functionerings- en beoordelingsgesprek	90
3.7 Eindopdracht	96
3.8 Evaluatie en reflectie	96

AAN DE SLAG

OVER DIT WERKBOEK

Als zelfstandig werkend gastheer begeleid en coach je (lerende) medewerkers in een horecabedrijf op operationeel niveau.

Een belangrijke taak van de zelfstandig werkend gastheer is het veiligstellen van de gastvrijheid. Je kent het sociaal-hygiënisch beleid van je bedrijf en kunt gasten aan de hand daarvan aanspreken op ongewenst of normafwijkend gedrag.

Je begeleidt en instrueert lerende medewerkers op een professionele manier. Je weet hoe je medewerkers kunt coachen, stimuleren en motiveren. Je controleert en corrigeert en kunt lerende medewerkers zelfstandig problemen laten oplossen.



Je begeleidt lerende medewerkers op een uitvoerend niveau.

Je voert informele gesprekken met lerende medewerkers, bijvoorbeeld om werkzaamheden af te stemmen, maar ondersteunt ook bij formele gesprekken. Denk daarbij aan functionerings- en beoordelingsgesprekken, waarin je met de medewerker bespreekt wat goed gaat en wat hij nog in zijn werk kan verbeteren.

Leereenheden

Je leert wat er precies bij komt kijken als je leidinggeeft en beheerstaken uitvoert. Je doet dat aan de hand van deze leereenheden, gepresenteerd in hoofdstukken:

1. Sociale hygiëne
2. Instrueren en begeleiden van lerende medewerkers
3. Informele en formele gesprekken met lerende medewerkers.

Koppeling kwalificatiedossier Bediening

Dit werkboek behandelt kerntaak 2 van het profieldeel Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw: *Geeft leiding en voert beheerstaken uit*. Hierin staan deze werkprocessen centraal:

1. Bewaakt het sociaal-hygiënisch beleid
2. Instrueert en begeleidt lerende medewerkers
3. Voert informele en ondersteunt bij formele gesprekken met lerende medewerkers.

Beroepshouding

De leerdoelen in de nulmeting hebben te maken met kennis en vaardigheden. Om succesvol en met plezier aan de slag te gaan in de professionele praktijk – tijdens en na je studie – is het belangrijk dat je een bepaalde beroepshouding hebt of aanleert. Je beroepshouding heeft te maken met hoe jij als professional werkt.

Voor de Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw zijn deze houdingskenmerken belangrijk:

Servicegericht	Sfeer creërend	Kwaliteitsgericht
Dienstverlenend	Sfeer bewakend	Flexibel
Gastgericht	Commercieel	Bereid tot extra inspanning
Communicatief	Professioneel	Coachend
Flexibel	Representatief	Luisterend

Let op deze gevraagde beroepshouding bij het maken van de opdrachten. Het kan een onderwerp zijn in je voortgangsgesprek.

Wat heb je nodig bij dit werkboek?

- Theorieboek Bediening deel 3
- Methodesite www.tendensbediening.nl.

Wanneer je de theorie of de methodesite moet raadplegen, staat er een pictogram in het werkboek. Bij dit pictogram lees je wat je nodig hebt om de opdracht(en) te maken. Er zijn drie verschillende pictogrammen:



THEORIEBOEK

Hier lees je in welk theorieboek en welke paragraaf je de informatie vindt om de volgende opdracht(en) te maken.



BRON OP WWW.TENDENSBEDIENING.NL

Hier lees je of je een formulier, weblink, opdracht of een andere soort bron bij de opdracht kunt gebruiken en welke dit is.



VIDEO OP WWW.TENDENSBEDIENING.NL

Hier lees je welke video je kunt bekijken om de opdracht te maken.

Hoe sluit je de leereenheid en het werkboek af?

Alle kennis, vaardigheden en houdingsaspecten leer je door het maken en uitvoeren van de opdrachten. Uiteindelijk moet je ook in staat zijn tot leidinggeven en het uitvoeren van beheerstaken.

Om een leereenheid af te ronden moet je:

- alle door de docent opgegeven verwerkingsopdrachten hebben gemaakt
- alle door de docent opgegeven praktijkopdrachten hebben gemaakt
- je vaktermenlijst hebben bijgewerkt

- de theorietoets voldoende hebben afgesloten
- de eindopdracht voldoende hebben afgesloten
- het uitgewerkte reflectieverslag hebben ingeleverd.

LET OP!

Je kunt de leereenheid 'Bewaken van sociaal-hygiënisch beleid' ook gebruiken om je voor te bereiden op een examen voor het certificaat Sociale Hygiëne van de Stichting Vakbekwaamheid Horeca (SVH).

TIPS VOOR WERKEN EN LEREN

- Maak zo veel mogelijk gebruik van jouw ervaringen in de praktijk.
- Gebruik zo veel mogelijk de procedures en gegevens van jouw praktijkbedrijf om aan de opdrachten te voldoen.
- Maak goede afspraken met je praktijkbegeleider of docent.
- Maak een goede planning (een goed stappenplan/een goede afsprakenlijst) waarin staat wanneer je wat gaat doen en bij wie je eventueel hulp kunt vragen. Stem dit af met je docent of praktijkbegeleider.
- Je kunt gebruikmaken van je theorie, de methodesite of andere informatiebronnen, voor het opzoeken van informatie en het uitwerken van opdrachten.

WERKEN MET TENDENS BEDIENING

Tendens Bediening bestaat uit werkboeken en theorieboeken.

Elk werkboek bestaat uit leereenheden. Een leereenheid heeft een vaste indeling:

- een inleiding met een overzicht van leerdoelen
- oriëntatieopdracht(en)
- een nulmeting
- een planning
- opdrachten met verwijzingen naar theorie en andere bronnen
- een eindopdracht bestaande uit een online toets en een praktijkopdracht
- evaluatie en reflectie.



Wil je een uitgebreide uitleg over de verschillende onderdelen en hoe je hiermee werkt? Bestudeer dan het naslagwerk 'Werken met Tendens Bediening'.

1. SOCIALE HYGIËNE

Als Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw spreek je gasten aan op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag volgens het sociaal-hygiënisch beleid. Je legt aan gasten het sociaal-hygiënisch beleid uit. Met je collega's en/of leidinggevende overleg je tijdig over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten en leg je eventuele aanpassingsvoorstellen voor het sociaal-hygiënisch beleid of de herinrichting van het bedrijf voor aan je leidinggevende.

Je weet grenzen te stellen aan normafwijkend gedrag van gasten en geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden. Soms kun je in stressvolle situaties terecht komen waarin je objectief moet blijven in het beoordelen van zaken en problemen.

Bij normafwijkend gedrag van gasten handel je conform de bedrijfsformule, het gastvrijheidsconcept, huisregels en het sociaal-hygiënisch beleid, en spreekt gasten op basis hiervan aan. Je moet dus goed in kunnen schatten wat normafwijkend gedrag is.

De opdrachten die je maakt, sluiten aan bij de exameneisen die gesteld worden door de SVH, voor het behalen van het certificaat Sociale Hygiëne. Het certificaat Sociale Hygiëne is bedoeld voor diegenen die een leidinggevende functie (willen) vervullen in een bar van een buurthuis, vereniging of horecabedrijf waar alcoholische dranken geschonken worden. Die dranken moeten dan bedoeld zijn voor directe consumptie. Ook personeel dat werkzaam is in een slijterij moet een certificaat Sociale Hygiëne in bezit hebben.



In een horecabedrijf waar alcohol wordt geschonken, moet altijd iemand aanwezig zijn die beschikt over het certificaat Sociale Hygiëne.

Inhoud van deze leereenheid

Oriëntatieopdrachten | Nulmeting en planning | Gasten aanspreken op ongepast gedrag | Sociaal-hygiënisch beleid handhaven | Veiligheid waarborgen | Ondernemerschap | Eindopdracht | Evaluatie en reflectie

Leerdoelen

In de opdrachten van deze leereenheid werk je aan leerdoelen over het bewaken van het sociaal-hygiënisch beleid bij een horecabedrijf.



Leerdoelen Sociale hygiëne

1.1 ORIËNTATIEOPDRACHTEN

Je leert over het bewaken van een sociaal-hygiënisch beleid. Dit beleid is erop gericht het welzijn en de veiligheid van gasten en werknemers te waarborgen.

OPDRACHT 1: EIGEN ERVARING



Weblink Mindmap
Stappenplan Mindmap

- a. Als je denkt aan onveilige situaties op je (toekomstige) werkplek, waar denk je dan het eerst aan?
- _____
- _____
- b. Heb je wel eens te maken gehad met een onveilige situatie op je werk? Wat gebeurde er? Was dit te voorkomen geweest denk je? Waarom wel of niet?
- _____
- _____
- c. Waar denk jij aan als je de woorden Arbowet en arbeidsomstandigheden hoort? Maak hier voor jezelf een mindmap van. Schrijf alles op wat volgens jou met arbo te maken heeft.

TIP

Je kunt online een mindmap maken.

- d. Noem vier onderwerpen die volgens jou in de Arbowet staan.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

- e. Waar denk jij aan als je het woord beleid hoort? Noteer eerst alle woorden die volgens jou te maken hebben met beleid.

OPDRACHT 2: SOCIALE HYGIËNE EN VEILIGHEID

Het is erg belangrijk dat iemand zich bij horecabezoek veilig en niet bedreigd voelt. Als iemand zich onveilig voelt, zal hij het bedrijf verlaten en vermoedelijk niet (snel) terugkomen.

- a. Heb jij je wel eens onveilig of bedreigd gevoeld tijdens een bezoek aan een horecabedrijf? Waar en wanneer was dit?

- b. Waardoor voelde je je onveilig of bedreigd?

- c. Heb je het bedrijf dat je beschreef daarna wel weer bezocht? Waarom wel of waarom niet? Als je nog nooit eerder een dergelijke situatie hebt meegemaakt: zou je het bedrijf waarschijnlijk wel of niet nog een keer bezoeken?

De meeste horecabedrijven maken gebruik van duidelijke regels die ze kunnen aanhalen als zij iemand aan willen spreken op gedrag. Dit worden huisregels genoemd.

- d. Heeft je praktijkbedrijf de huisregels duidelijk omschreven?

- e. Welke regel zou jij nog toe willen voegen aan die huisregels?

- f. Welke regel is volgens jou overbodig en kan worden verwijderd?

- g. Hoe brengt je praktijkbedrijf de regels (zowel geschreven als ongeschreven) over op de gasten? Wat vind je van deze manier(en)?
