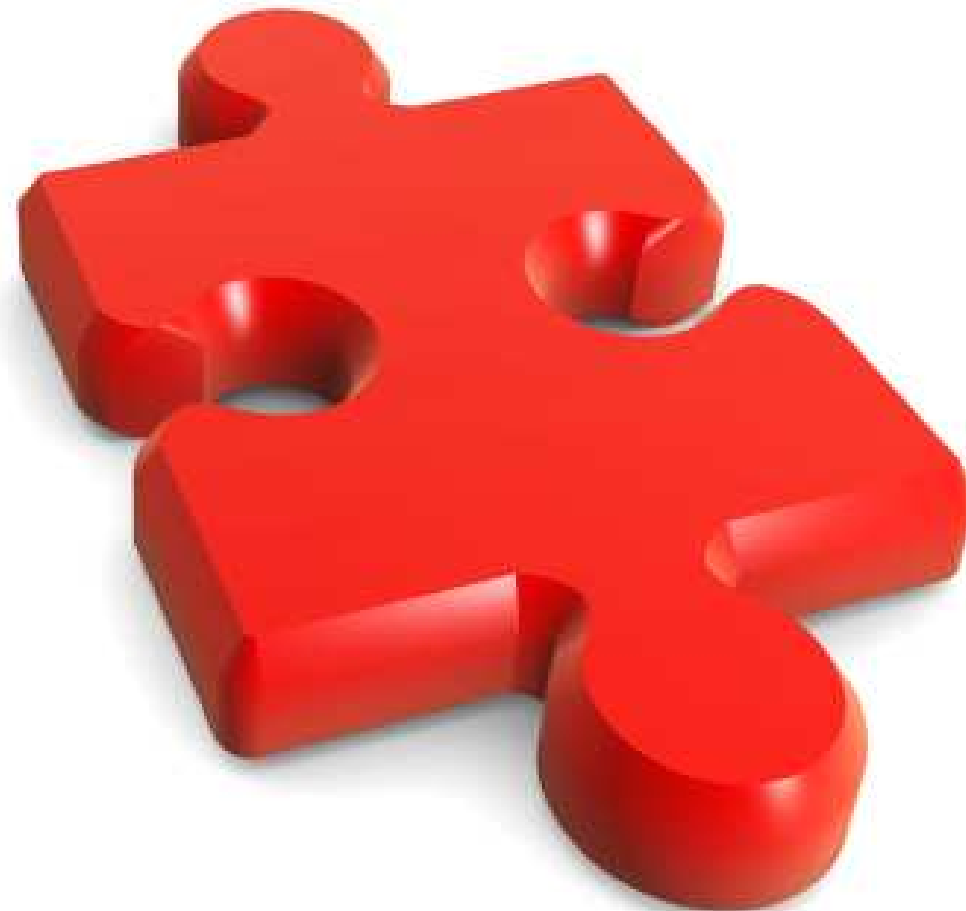


OCC

Globale Leerinhouden OCC-B

Versie 4.1



Toelichting op de matrices

Leerdoelenmatrix beroepsbekwaam handelen			
Beheersingsniveau	Handelingscategorieën		
	1. cognitief reflectief handelen	2. vakmatig methodisch handelen	3. sociaal communicatief handelen
1.Reproductief handelen	<p><i>1.1 kennisgericht handelen</i></p> <p>Reproducen van domeinspecifieke feitelijke en begripsmatige kennis. Feitelijke kennis: het herkennen en zich herinneren van concrete feiten door deze te benoemen of op te schrijven. Begripsmatige kennis: inzicht hebben en samenhang zien tussen onderwerpen en begrippen door deze te beschrijven of te verklaren.</p> <p>Wat moet een contractcateringmedewerker weten, begrijpen?</p>	<p><i>2.1 taakgericht handelen</i></p> <p>Reproductief handelen: gedisciplineerd handelen in standaard situaties. Uitvoeren van activiteiten (basisvaardigheden) op operationeel niveau. Handelen volgens voorschrift, instructie of onder begeleiding. Vaardigheden die trainbaar zijn op het niveau van psychomotorisch repeterende verrichtingen.</p> <p>Wat moet een contractcateringmedewerker kunnen aan handelingen of vaardigheden, in voorgeschreven situaties?</p>	<p><i>3.1 reactief handelen</i></p> <p>Reageren op dingen, situaties of personen in termen van waarden, emoties, gevoelens: gedrag zonder de wens om te beïnvloeden. Beroepshouding, gemotiveerd zijn, betrokken zijn, zelfverantwoordelijk zijn, normbewust zijn. Zorg besteden aan mensen en materialen, het nakomen van afspraken, fatsoensnormen, goede manieren. Sociaal communicatieve basisvaardigheden.</p> <p>Hoe gedraagt een contractcateringmedewerker zich? Welke beroepshouding wordt van hem verlangd?</p>
2. Productief handelen	<p><i>1.2 cognitief handelen</i></p> <p>Bedenken van oplossingen voor problemen op basis van intellectuele processen zoals: iets ontwikkelen, ontwerpen, plannen, aantonen, afleiden, analyseren, beslissen, berekenen, bekritisieren, beoordelen, bewijzen, combineren, concluderen, constateren, controleren, generaliseren, interpreteren, relativieren, samenstellen, specificeren, uitvinden.</p> <p>Wat moet de contractcateringmedewerker redenerend kunnen oplossen?</p>	<p><i>2.2 planmatig handelen</i></p> <p>Productief handelen, het nemen van initiatieven op tactisch niveau (wat in een situatie passend is), in relatief standaard situaties. Beroepsmatig handelen op basis van een plan, systeem of organisatiestructuur. Handelen volgens protocol of methodiek.</p> <p>Binnen welk kader of volgens welke procedure moet de contractcateringmedewerker efficiënt kunnen handelen?</p>	<p><i>3.2 normatief handelen</i></p> <p>Interactief handelen, respectvol omgaan en samenwerken met anderen: gedrag met de wens om te beïnvloeden. (bege)leiding geven en/of ontvangen, functioneren in een team, in een organisatie. Normen en waarden, beroepscode, branchecodes, maatschappelijk besef.</p> <p>Hoe moet de contractcateringmedewerker vanuit zijn rol omgaan en/of samenwerken met anderen?</p>
3 Zelfsturend handelen	<p><i>1.3 metacognitief handelen</i></p> <p>Reflecteren op het eigen (cognitieve) handelen: zelfreflectie en zelfregulatie met betrekking tot het eigen functioneren, evalueren van beroepsmatige activiteiten naar product en proces. Eigen sterke en minder sterke punten kunnen benoemen. Leren en verbeteren / ontwikkelen en vernieuwen.</p> <p>Wat moet de contractcateringmedewerker doen om zichzelf, zijn handelen of zijn resultaten te verbeteren of te vernieuwen?</p>	<p><i>2.3 procesmatig handelen</i></p> <p>Proactief handelen, associatief handelen. Het nemen van initiatieven op strategisch niveau, in nieuwe niet standaard situaties. Coördineren van (eigen) activiteiten: anticiperen op situaties en omstandigheden. Reflecteren op situaties: keuzes maken vanuit dilemma's.</p> <p>Wat wordt er van de contractcateringmedewerker verwacht dat hij kan in nieuwe of kritische situaties?</p>	<p><i>3.3 ethisch handelen</i></p> <p>Rekenschap geven over het beroepsmatig handelen, verantwoordelijk zijn, verantwoordelijkheid nemen, integer handelen. Reflectie op de moraal, wat is goed en wat is verkeerd in termen van beroepsmatig handelen?</p> <p>Hoe kan de contractcateringmedewerker zijn handelen ethisch onderbouwen / verantwoorden?</p>

Leerdoelenmatrix beroepsbekwaam handelen 1. *Kwaliteit, hygiëne en veiligheid*

Beheersingsniveau	Handelingscategorieën		
	1. cognitief reflectief handelen	2. vakmatig methodisch handelen	3. sociaal communicatief handelen
1.Reproductief handelen	<p><i>1.1.1 kennisgericht handelen</i></p> <p>Reproduceren van domeinspecifieke feitelijke en begripsmatige kennis. Feitelijke kennis: het herkennen en zich herinneren van concrete feiten door deze te benoemen of op te schrijven. Begripsmatige kennis: inzicht hebben en samenhang zien tussen onderwerpen en begrippen door deze te beschrijven of te verklaren.</p> <p>1.1.1.a Heeft kennis van de kwaliteitskenmerken van ingrediënten en bereide producten.</p> <p>1.1.1.b Heeft kennis van de kwaliteitszorgsystemen t.a.v.</p> <ul style="list-style-type: none"> de goederenstroom hygiënemaatregelen, schoonmaken, desinfecteren, persoonlijke hygiëne, besmettingsrisico's, behandeling producten, bewaarcondities milieuzorg (afvalscheiding) ergonomie, EHBO, brandbestrijding en ontruiming <p>1.1.1.c Heeft kennis van de richtlijnen t.a.v. persoonlijke hygiëne, bedrijfshygiëne, levensmiddelenhygiëne, ergonomie, veiligheid, kwaliteit en milieuzorg.</p> <p>1.1.1.d Heeft kennis van de maatregelen op het gebied van duurzaamheid in het bedrijf.</p> <p>1.1.1.e Heeft kennis van de erkende keurmerken op het gebied van duurzaamheid.</p>	<p><i>1.2.1 taakgericht handelen</i></p> <p>Reproductief handelen: gedisciplineerd handelen in standaard situaties. Uitvoeren van activiteiten (basisvaardigheden) op operationeel niveau. Handelen volgens voorschrift, instructie of onder begeleiding. Vaardigheden die trainbaar zijn op het niveau van psychomotorisch repeterende verrichtingen.</p> <p>1.2.1.a Past werkinstructies correct toe.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ontvangt en slaat goederen op; voert ingangscontroles uit. Controleert producten op houdbaarheid en temperatuur. Registreert conform de werkinstructies en –voorschriften. Voert temperatuurcontroles uit bij bereiding en uitgifte Past de juiste procedures toe t.a.v. reiniging en desinfectie; selecteert schoonmaakmiddelen en apparatuur. <p>1.2.1.b Licht maatregelen op het gebied van duurzaamheid binnen het bedrijf toe.</p>	<p><i>1.3.1 reactief handelen</i></p> <p>Reageren op dingen, situaties of personen in termen van waarden, emoties, gevoelens: gedrag zonder de wens om te beïnvloeden. Beroepshouding, gemotiveerd zijn, betrokken zijn, zelfverantwoordelijk zijn, normbewust zijn. Zorg besteden aan mensen en materialen, het nakomen van afspraken, fatsoensnormen, goede manieren. Sociaal communicatieve basisvaardigheden.</p> <p>1.3.1.a Volgt richtlijnen op / werkt conform de wettelijke en bedrijfsvoorschriften ten aanzien van</p> <ul style="list-style-type: none"> persoonlijke hygiëne, bedrijfshygiëne, levensmiddelenhygiëne ergonomie kwaliteit milieuzorg
2. Productief handelen	<p><i>1.1.2 cognitief handelen</i></p> <p>Bedenken van oplossingen voor problemen op basis van intellectuele processen zoals: iets ontwikkelen, ontwerpen, plannen, aantonen, afleiden, analyseren, beslissen, berekenen, bekritisieren, beoordelen, bewijzen, combineren, concluderen, constateren, controleren, generaliseren, interpreteren, relativeren, samenstellen, specificeren, uitvinden.</p> <p>1.1.2.a Beoordeelt de kwaliteit van ingrediënten en bereide producten.</p> <p>1.1.2.b Beoordeelt producten op houdbaarheid en temperatuur.</p>	<p><i>1.2.2 planmatig handelen</i></p> <p>Productief handelen, het nemen van initiatieven op tactisch niveau (wat in een situatie passend is), in relatief standaard situaties. Beroepsmatig handelen op basis van een plan, systeem of organisatiestructuur. Handelen volgens protocol of methodiek.</p> <p>1.2.2.a Kiest de juiste ingrediënten en technieken tijdens de bereiding en uitgifte van gerechten.</p> <p>1.2.2.b Controleert vóór uitgifte de bereide producten op temperatuur.</p> <p>1.2.2.c Voert klein preventief onderhoud uit aan machines en apparatuur uit op basis van een schriftelijke instructie / gebruikershandleiding.</p> <p>1.2.2.d Meldt normatieve afwijkingen aan leidinggevende(-n).</p> <p>1.2.2.e Meldt klachten aan leidinggevende(-n).</p>	<p><i>1.3.2 normatief handelen</i></p> <p>Interactief handelen, respectvol omgaan en samenwerken met anderen: gedrag met de wens om te beïnvloeden. (bege)leiding geven en/of ontvangen, functioneren in een team, in een organisatie. Normen en waarden, beroepscode, branchecode, maatschappelijk besef.</p> <p>1.3.2.a Draagt tijdens bereiding en uitgifte zorg voor een hygiënisch klimaat.</p> <p>1.3.2.b Houdt de uitgiftecounter(-s) en/of koelvitrine(-s) in presentabele staat.</p>
3. Zelfsturend handelen	<p><i>1.1.3 metacognitief handelen</i></p> <p>Reflecteren op het eigen (cognitieve) handelen: zelfreflectie en zelfregulatie met betrekking tot het eigen functioneren, evalueren van beroepsmatige activiteiten naar product en proces. Eigen sterke en minder sterke punten kunnen benoemen. Leren en verbeteren / ontwikkelen en vernieuwen.</p> <p>1.3.1.a Controleert eigen handelingen / eigen werkwijze ten aanzien van de werkvoorschriften en richtlijnen.</p> <p>1.3.1.b Herkent risico's.</p>	<p><i>1.2.3 procesmatig handelen</i></p> <p>Proactief handelen, associatief handelen. Het nemen van initiatieven op strategisch niveau, in nieuwe niet standaard situaties. Coördineren van (eigen) activiteiten: anticiperen op situaties en omstandigheden. Reflecteren op situaties: keuzes maken vanuit dilemma's.</p> <p>1.2.3.a Voert overleg met leidinggevende bij niet-standaard situaties.</p>	<p><i>1.3.3 ethisch handelen</i></p> <p>Rekenschap geven over het beroepsmatig handelen, verantwoordelijk zijn, verantwoordelijkheid nemen, integer handelen. Reflectie op de moraal, wat is goed en wat is verkeerd in termen van beroepsmatig handelen?</p> <p>1.3.3.a Beperkt veiligheidsrisico's ten aanzien van</p> <ul style="list-style-type: none"> levensmiddelenhygiëne ergonomie en veiligheid milieu <p>1.3.3.b Levert een bijdrage aan kwaliteitsbewustzijn van de eigen locatie.</p>

Leerdoelenmatrix beroepsbekwaam handelen 2. Voedingsgebruik

Beheersingsniveau	Handelingscategorieën		
	1. cognitief reflectief handelen	2. vakmatig methodisch handelen	3. sociaal communicatief handelen
1.Reproductief handelen	<p><i>2.1.1 kennisgericht handelen</i></p> <p>Reproduceren van domeinspecifieke feitelijke en begripsmatige kennis. Feitelijke kennis: het herkennen en zich herinneren van concrete feiten door deze te benoemen of op te schrijven. Begripsmatige kennis: inzicht hebben en samenhang zien tussen onderwerpen en begrippen door deze te beschrijven of te verklaren.</p> <p>2.1.1.a Kent spelregels voor goede voeding en schijf van vijf.</p> <p>2.1.1.b Heeft kennis van voedingseisen en –wensen op persoonlijk, cultureel en levensbeschouwelijk gebied.</p> <p>2.1.1.c Heeft kennis van de categorieën allergene ingrediënten. Heeft kennis van allergene reacties. Heeft kennis van de wettelijke bepalingen en bedrijfsrichtlijnen / -voorschriften op het gebied van allergeneninformatie.</p>	<p><i>2.2.1 taakgericht handelen</i></p> <p>Reproductief handelen: gedisciplineerd handelen in standaard situaties. Uitvoeren van activiteiten (basisvaardigheden) op operationeel niveau. Handelen volgens voorschrift, instructie of onder begeleiding. Vaardigheden die trainbaar zijn op het niveau van psychomotorisch repeterende verrichtingen.</p> <p>2.2.1.a Past de juiste procedures toe t.a.v. wetgeving en bedrijfsvoorschriften op het gebied van allergene ingrediënten.</p>	<p><i>2.3.1 reactief handelen</i></p> <p>Reageren op dingen, situaties of personen in termen van waarden, emoties, gevoelens: gedrag zonder de wens om te beïnvloeden. Beroepshouding, gemotiveerd zijn, betrokken zijn, zelfverantwoordelijk zijn, normbewust zijn. Zorg besteden aan mensen en materialen, het nakomen van afspraken, fatsoensnormen, goede manieren. Sociaal communicatieve basisvaardigheden.</p> <p>2.3.1.a Geeft uitleg over de samenstelling en voedingswaarde(n) van producten.</p>
2. Productief handelen	<p><i>2.1.2 cognitief handelen</i></p> <p>Bedenken van oplossingen voor problemen op basis van intellectuele processen zoals: iets ontwikkelen, ontwerpen, plannen, aantonen, afleiden, analyseren, beslissen, berekenen, bekritisieren, beoordelen, bewijzen, combineren, concluderen, constateren, controleren, generaliseren, interpreteren, relativeren, samenstellen, specificeren, uitvinden.</p> <p>2.1.2.a Leest en interpreteert etiketten en bewaarinstructies; beschrijft de globale samenstelling en voedingswaarde(-n) van producten.</p> <p>2.1.2.b Analyseert de samenstelling van producten, gerechten en menu's.</p> <p>2.1.2.c Stelt alternatieven op / selecteert alternatieven t.a.v. gezond eetpatroon, voedingswensen of –eisen van gasten.</p>	<p><i>2.2.2 planmatig handelen</i></p> <p>Productief handelen, het nemen van initiatieven op tactisch niveau (wat in een situatie passend is), in relatief standaard situaties. Beroepsmatig handelen op basis van een plan, systeem of organisatiestructuur. Handelen volgens protocol of methodiek.</p> <p>2.2.2.a Bereidt producten conform receptuur of bereidingsinstructie.</p>	<p><i>2.3.2 normatief handelen</i></p> <p>Interactief handelen, respectvol omgaan en samenwerken met anderen: gedrag met de wens om te beïnvloeden. (bege)leiding geven en/of ontvangen, functioneren in een team, in een organisatie. Normen en waarden, beroepscode, branchecode, maatschappelijk besef.</p> <p>2.3.2.a Adviseert gasten en houdt daarbij rekening met de eigenschappen van de gebruikte grondstoffen en producten in relatie tot de voedingseisen en –wensen van de gast.</p>
3. Zelfsturend handelen	<p><i>2.1.3 metacognitief handelen</i></p> <p>Reflecteren op het eigen (cognitieve) handelen: zelfreflectie en zelfregulatie met betrekking tot het eigen functioneren, evalueren van beroepsmatige activiteiten naar product en proces. Eigen sterke en minder sterke punten kunnen benoemen. Leren en verbeteren / ontwikkelen en vernieuwen.</p> <p>2.1.3.a Toetst eigen handelingen aan de spelregels voor goede voeding en de schijf van vijf.</p>	<p><i>2.2.3 procesmatig handelen</i></p> <p>Proactief handelen, associatief handelen. Het nemen van initiatieven op strategisch niveau, in nieuwe niet standaard situaties. Coördineren van (eigen) activiteiten: anticiperen op situaties en omstandigheden. Reflecteren op situaties: keuzes maken vanuit dilemma's.</p> <p>2.2.3.a Doet verbetervoorstellen t.a.v. assortiment.</p>	<p><i>2.3.3 ethisch handelen</i></p> <p>Rekenschap geven over het beroepsmatig handelen, verantwoordelijk zijn, verantwoordelijkheid nemen, integer handelen. Reflectie op de moraal, wat is goed en wat is verkeerd in termen van beroepsmatig handelen?</p>

Leerdoelenmatrix beroepsbekwaam handelen 3. Productie en uitgifte

Beheersingsniveau	Handelingscategorieën		
	1. cognitief reflectief handelen	2. vakmatig methodisch handelen	3. sociaal communicatief handelen
1.Reproductief handelen	<p>3.1.1 kennisgericht handelen</p> <p>Reproduceren van domeinspecifieke feitelijke en begripsmatige kennis. Feitelijke kennis: het herkennen en zich herinneren van concrete feiten door deze te benoemen of op te schrijven. Begripsmatige kennis: inzicht hebben en samenhang zien tussen onderwerpen en begrippen door deze te beschrijven of te verklaren.</p> <p>3.1.1.a Kennis van eigenschappen van producten en ingrediënten in termen van soort, samenstelling, smaakkenmerken, kwaliteitcriteria, bewaarcondities.</p> <p>3.1.1.b Kennis van te gebruiken convenience producten.</p> <p>3.1.1.c Kennis van bereidingstechnieken en van de apparatuur, het gereedschap en de materialen.</p> <p>3.1.1.d Kennis van serveertechnieken, inrichting en onderhoud van gastenruimten.</p>	<p>3.2.1 taakgericht handelen</p> <p>Reproductief handelen: gedisciplineerd handelen in standaard situaties. Uitvoeren van activiteiten (basisvaardigheden) op operationeel niveau. Handelen volgens voorschrift, instructie of onder begeleiding. Vaardigheden die trainbaar zijn op het niveau van psychomotorisch repeterende verrichtingen.</p> <p>3.2.1.a Controleert producten en ingrediënten op kwaliteit.</p> <p>3.2.1.b Stelt gerechten samen op basis van (bereidings-)voorschrift.</p> <p>3.2.1.c Bereid producten en gerechten conform voorschrift.</p> <p>3.2.1.d Hanteert de benodigde machines, apparatuur, gereedschappen en materialen op juiste wijze.</p> <p>3.2.1.e Verzorgt de uitgifte van producten en gerechten.</p> <p>3.2.1.f Controleert de kwaliteit van bereide producten en gerechten.</p>	<p>3.3.1 reactief handelen</p> <p>Reageren op dingen, situaties of personen in termen van waarden, emoties, gevoelens: gedrag zonder de wens om te beïnvloeden. Beroepshouding, gemotiveerd zijn, betrokken zijn, zelfverantwoordelijk zijn, normbewust zijn. Zorg besteden aan mensen en materialen, het nakomen van afspraken, fatsoensnormen, goede manieren. Sociaal communicatieve basisvaardigheden.</p> <p>3.3.1.a Werkt samen met collega's tijdens productie en uitgifte.</p>
2. Productief handelen	<p>3.1.2 cognitief handelen</p> <p>Bedenken van oplossingen voor problemen op basis van intellectuele processen zoals: iets ontwikkelen, ontwerpen, plannen, aantonen, afleiden, analyseren, beslissen, berekenen, bekritisieren, beoordelen, bewijzen, combineren, concluderen, constateren, controleren, generaliseren, interpreteren, relativieren, samenstellen, specificeren, uitvinden.</p> <p>3.1.2.a Plant de werkzaamheden voor bereiding van producten en gerechten. Kiest een aanpak t.a.v. de voorbereiding, bereiding en uitgifte van producten (situationeel: op basis van routinematige situaties).</p> <p>3.1.2.b Beoordeelt de kwaliteit van ingrediënten en bereide producten.</p>	<p>3.2.2 planmatig handelen</p> <p>Productief handelen, het nemen van initiatieven op tactisch niveau (wat in een situatie passend is), in relatief standaard situaties. Beroepsmatig handelen op basis van een plan, systeem of organisatiestructuur. Handelen volgens protocol of methodiek.</p> <p>3.2.2.a Bereidt de gastenruimte voor, dekt tafels in.</p> <p>3.2.2.b Bereidt de uitgifte van producten, gerechten en menu's op planmatige wijze voor. Richt counter in, vult counter bij en onderhoudt counter.</p> <p>3.2.2.c Ruimt systematisch af en maakt de gastenruimte schoon.</p>	<p>3.3.2 normatief handelen</p> <p>Interactief handelen, respectvol omgaan en samenwerken met anderen: gedrag met de wens om te beïnvloeden. (bege)leiding geven en/of ontvangen, functioneren in een team, in een organisatie. Normen en waarden, beroepscode, branchecode, maatschappelijk besef.</p> <p>3.3.2.a Gaat respectvol en doelmatig om met producten, water en energie.</p>
3. Zelfsturend handelen	<p>3.1.3 metacognitief handelen</p> <p>Reflecteren op het eigen (cognitieve) handelen: zelfreflectie en zelfregulatie met betrekking tot het eigen functioneren, evalueren van beroepsmatige activiteiten naar product en proces. Eigen sterke en minder sterke punten kunnen benoemen. Leren en verbeteren / ontwikkelen en vernieuwen.</p> <p>3.1.3.a Stelt op basis van reflectie de eigen werkwijze bij.</p>	<p>3.2.3 procesmatig handelen</p> <p>Proactief handelen, associatief handelen. Het nemen van initiatieven op strategisch niveau, in nieuwe niet standaard situaties. Coördineren van (eigen) activiteiten: anticiperen op situaties en omstandigheden. Reflecteren op situaties: keuzes maken vanuit dilemma's.</p> <p>3.2.3.a Stelt prioriteiten tijdens productie en uitgifte.</p> <p>3.2.3.b Weegt gasten- en bedrijfsbelang af en onderneemt actie.</p> <p>3.2.3.c Signaleert normatieve afwijkingen t.a.v. productie en uitgifte.</p> <p>3.2.3.d Doet verbetervoorstellen t.b.v. productie- en uitgifteproces.</p>	<p>3.3.3 ethisch handelen</p> <p>Rekenschap geven over het beroepsmatig handelen, verantwoordelijk zijn, verantwoordelijkheid nemen, integer handelen. Reflectie op de moraal, wat is goed en wat is verkeerd in termen van beroepsmatig handelen?</p> <p>3.3.3.a Werkt volgens de geëigende beroepshouding; houdt rekening met de wettelijke en/of bedrijfsvoorschriften t.a.v. persoonlijke hygiëne, bedrijfshygiëne, levensmiddelenhygiëne, ergonomie, veiligheid, kwaliteit en milieuzorg.</p>

Leerdoelenmatrix beroepsbekwaam handelen 4. *Verkoop*

Beheersingsniveau	Handelingscategorieën		
	1. cognitief reflectief handelen	2. vakmatig methodisch handelen	3. sociaal communicatief handelen
1. Reproductief Handelen	<p>4.1.1 kennisgericht handelen</p> <p>Reproduceren van domeinspecifieke feitelijke en begripsmatige kennis. Feitelijke kennis: het herkennen en zich herinneren van concrete feiten door deze te benoemen of op te schrijven. Begripsmatige kennis: inzicht hebben en samenhang zien tussen onderwerpen en begrippen door deze te beschrijven of te verklaren.</p> <p>4.1.1.a Heeft kennis van contractvormen.</p> <p>4.1.1.b Heeft kennis van bedrijfsformules / cateringformules en het daar bijhorende dienstverleningsproces, het gastvrijheidsconcept en de opbouw van het assortiment.</p> <p>4.1.1.c Heeft kennis van het verkoopproces en van verkooptechnieken: Actieve en passieve verkoop.</p> <p>4.1.1.d Heeft kennis van het assortiment en service standaarden van de eigen locatie.</p> <p>4.1.1.e Heeft kennis van betaalwijzen en –systemen.</p>	<p>4.2.1 taakgericht handelen</p> <p>Reproductief handelen: gedisciplineerd handelen in standaard situaties. Uitvoeren van activiteiten (basisvaardigheden) op operationeel niveau. Handelen volgens voorschrift, instructie of onder begeleiding. Vaardigheden die trainbaar zijn op het niveau van psychomotorisch repeterende verrichtingen.</p> <p>4.2.1.a Rekent af volgens betaalsystemen van de eigen locatie.</p> <p>4.2.1.b Vult hoeveelheden aan op basis van instructie.</p> <p>4.2.1.c Onderhoudt de artikelpresentaties (counter en productdisplays) conform de voorschriften; vult artikelen bij.</p>	<p>4.3.1 reactief handelen</p> <p>Reageren op dingen, situaties of personen in termen van waarden, emoties, gevoelens: gedrag zonder de wens om te beïnvloeden. Beroepshouding, gemotiveerd zijn, betrokken zijn, zelfverantwoordelijk zijn, normbewust zijn. Zorg besteden aan mensen en materialen, het nakomen van afspraken, fatsoensnormen, goede manieren. Sociaal communicatieve basisvaardigheden.</p> <p>4.3.1.a Is aanspreekpunt voor gasten. Licht assortiment toe.</p>
2. Productief handelen	<p>4.1.2 cognitief handelen</p> <p>Bedenken van oplossingen voor problemen op basis van intellectuele processen zoals: iets ontwikkelen, ontwerpen, plannen, aantonen, afleiden, analyseren, beslissen, berekenen, bekritisseren, beoordelen, bewijzen, combineren, concluderen, constateren, controleren, generaliseren, interpreteren, relativeren, samenstellen, specificeren, uitvinden.</p> <p>4.1.2.a Signaleert behoeften en klachten; inventariseert wensen van gasten. Toetst wensen aan de contractvorm en cateringformule.</p>	<p>4.2.2 planmatig handelen</p> <p>Productief handelen, het nemen van initiatieven op tactisch niveau (wat in een situatie passend is), in relatief standaard situaties. Beroepsmatig handelen op basis van een plan, systeem of organisatiestructuur. Handelen volgens protocol of methodiek.</p> <p>4.2.2.a Verzorgt signing en onderhoudt displays in opdracht van leidinggevende.</p> <p>4.2.2.b Verkoopt extra artikelen (complementaire artikelen).</p>	<p>4.3.2 normatief handelen</p> <p>Interactief handelen, respectvol omgaan en samenwerken met anderen: gedrag met de wens om te beïnvloeden. (bege)leiding geven en/of ontvangen, functioneren in een team, in een organisatie. Normen en waarden, beroepscode, branchecode, maatschappelijk besef.</p> <p>4.3.2.a Communiceert met gasten en collega's tijdens productie en uitgifte.</p> <p>4.3.2.b Toont zich sociaal vaardig tijdens het werk.</p>
3. Zelfsturend handelen	<p>4.1.3 metacognitief handelen</p> <p>Reflecteren op het eigen (cognitieve) handelen: zelfreflectie en zelfregulatie met betrekking tot het eigen functioneren, evalueren van beroepsmatige activiteiten naar product en proces. Eigen sterke en minder sterke punten kunnen benoemen. Leren en verbeteren / ontwikkelen en vernieuwen.</p> <p>4.1.3.a Signaleert afwijkingen van de bedrijfs- en formulerichtlijnen.</p>	<p>4.2.3 procesmatig handelen</p> <p>Pro-actief handelen, associatief handelen. Het nemen van initiatieven op strategisch niveau, in nieuwe niet standaard situaties. Coördineren van (eigen) activiteiten: anticiperen op situaties en omstandigheden. Reflecteren op situaties: keuzes maken vanuit dilemma's.</p> <p>4.2.3.a Verkoopt actief: signaleert verkoopkansen en handelt proactief.</p> <p>4.2.3.b Voorkomt afwijkingen van de bedrijfs- en formulerichtlijnen.</p>	<p>4.3.3 ethisch handelen</p> <p>Rekenschap geven over het beroepsmatig handelen, verantwoordelijk zijn, verantwoordelijkheid nemen, integer handelen. Reflectie op de moraal, wat is goed en wat is verkeerd in termen van beroepsmatig handelen?</p> <p>4.3.3.a Streeft naar tevreden gasten en optimaal verkoopresultaat.</p>

Leerdoelenmatrix beroepsbekwaam handelen 5. *Communicatie en klachtenbehandeling*

Beheersingsniveau	Handelingscategorieën		
	1. cognitief reflectief handelen	2. vakmatig methodisch handelen	3. sociaal communicatief handelen
1.Reproductief handelen	<p><i>5.1.1 kennisgericht handelen</i></p> <p>Reproduceren van domeinspecifieke feitelijke en begripsmatige kennis. Feitelijke kennis: het herkennen en zich herinneren van concrete feiten door deze te benoemen of op te schrijven. Begripsmatige kennis: inzicht hebben en samenhang zien tussen onderwerpen en begrippen door deze te beschrijven of te verklaren.</p> <p>5.1.1.a Heeft kennis van het communicatieproces en feedback.</p> <p>5.1.1.b Heeft kennis van verbale en non-verbale communicatie.</p> <p>5.1.1.c Heeft kennis van de klachtenbehandelingproces.</p>	<p><i>5.2.1 taakgericht handelen</i></p> <p>Reproductief handelen: gedisciplineerd handelen in standaard situaties. Uitvoeren van activiteiten (basisvaardigheden) op operationeel niveau. Handelen volgens voorschrift, instructie of onder begeleiding. Vaardigheden die trainbaar zijn op het niveau van psychomotorisch repeterende verrichtingen.</p> <p>5.2.1.a Neemt de telefoon aan op professionele wijze.</p> <p>5.2.1.b Handelt conform de procedure van klachtenbehandeling.</p>	<p><i>5.3.1 reactief handelen</i></p> <p>Reageren op dingen, situaties of personen in termen van waarden, emoties, gevoelens: gedrag zonder de wens om te beïnvloeden. Beroepshouding, gemotiveerd zijn, betrokken zijn, zelfverantwoordelijk zijn, normbewust zijn. Zorg besteden aan mensen en materialen, het nakomen van afspraken, fatsoensnormen, goede manieren. Sociaal communicatieve basisvaardigheden.</p> <p>5.3.1.a Communiqueert met gasten, collega's en leidinggevende(-n).</p>
2. Productief handelen	<p><i>5.1.2 cognitief handelen</i></p> <p>Bedenken van oplossingen voor problemen op basis van intellectuele processen zoals: iets ontwikkelen, ontwerpen, plannen, aantonen, affeiden, analyseren, beslissen, berekenen, bekritisieren, beoordelen, bewijzen, combineren, concluderen, constateren, controleren, generaliseren, interpreteren, relativieren, samenstellen, specificeren, uitvinden.</p> <p>5.1.2.a Beoordeelt verbale en non-verbale communicatie van gasten, collega's en leidinggevende(-n).</p>	<p><i>5.2.2 planmatig handelen</i></p> <p>Productief handelen, het nemen van initiatieven op tactisch niveau (wat in een situatie passend is), in relatief standaard situaties. Beroepsmatig handelen op basis van een plan, systeem of organisatiestructuur. Handelen volgens protocol of methodiek.</p> <p>5.2.2.a Geeft en ontvangt feedback.</p> <p>5.2.2.b Stelt memo's op voor collega's.</p>	<p><i>5.3.2 normatief handelen</i></p> <p>Interactief handelen, respectvol omgaan en samenwerken met anderen: gedrag met de wens om te beïnvloeden. (bege)leiding geven en/of ontvangen, functioneren in een team, in een organisatie. Normen en waarden, beroepscode, branchecode, maatschappelijk besef.</p> <p>5.3.2.a Communiqueert met gasten, collega's en leidinggevende(-n) tijdens productie en uitgifte.</p>
3. Zelfsturend handelen	<p><i>5.1.3 metacognitief handelen</i></p> <p>Reflecteren op het eigen (cognitieve) handelen: zelfreflectie en zelfregulatie met betrekking tot het eigen functioneren, evalueren van beroepsmatige activiteiten naar product en proces. Eigen sterke en minder sterke punten kunnen benoemen. Leren en verbeteren / ontwikkelen en vernieuwen.</p> <p>5.1.3.a Beoordeelt de eigen communicatie.</p> <p>5.1.3.b Signaleert miscommunicatie, controleert de boodschap en herleidt oorzaken.</p>	<p><i>5.2.3 procesmatig handelen</i></p> <p>Proactief handelen, associatief handelen. Het nemen van initiatieven op strategisch niveau, in nieuwe niet standaard situaties. Coördineren van (eigen) activiteiten: anticiperen op situaties en omstandigheden. Reflecteren op situaties: keuzes maken vanuit dilemma's.</p> <p>5.2.3.a Kiest een effectieve communicatievorm.</p>	<p><i>5.3.3 ethisch handelen</i></p> <p>Rekenschap geven over het beroepsmatig handelen, verantwoordelijk zijn, verantwoordelijkheid nemen, integer handelen. Reflectie op de moraal, wat is goed en wat is verkeerd in termen van beroepsmatig handelen?</p> <p>5.3.3.a Toont zich sociaal vaardig tijdens het werk.</p>

Leerdoelenmatrix beroepsbekwaam handelen 6. *Intern overleg*

Beheersingsniveau	Handelingscategorieën		
	1. cognitief reflectief handelen	2. vakmatig methodisch handelen	3. sociaal communicatief handelen
1. Reproductief handelen	<p>6.1.1 kennisgericht handelen</p> <p>Reproduceren van domeinspecifieke feitelijke en begripsmatige kennis. Feitelijke kennis: het herkennen en zich herinneren van concrete feiten door deze te benoemen of op te schrijven. Begripsmatige kennis: inzicht hebben en samenhang zien tussen onderwerpen en begrippen door deze te beschrijven of te verklaren.</p> <p>6.1.1.a Heeft kennis van de organisatieprincipes: taken, functies, verantwoordelijkheden, 'procedure' en 'werkinstructie'.</p> <p>6.1.1.b Heeft kennis van formeel overleg: werkoverleg, functioneringsgesprek, beoordelingsgesprek.</p>	<p>6.2.1 taakgericht handelen</p> <p>Reproductief handelen: gedisciplineerd handelen in standaard situaties. Uitvoeren van activiteiten (basisvaardigheden) op operationeel niveau. Handelen volgens voorschrift, instructie of onder begeleiding. Vaardigheden die trainbaar zijn op het niveau van psychomotorisch repeterende verrichtingen.</p> <p>6.2.1.a Leest werkinstructies en procedures.</p>	<p>6.3.1 reactief handelen</p> <p>Reageren op dingen, situaties of personen in termen van waarden, emoties, gevoelens: gedrag zonder de wens om te beïnvloeden. Beroepshouding, gemotiveerd zijn, betrokken zijn, zelfverantwoordelijk zijn, normbewust zijn. Zorg besteden aan mensen en materialen, het nakomen van afspraken, fatsoensnormen, goede manieren. Sociaal communicatieve basisvaardigheden.</p> <p>6.3.1.a Communiceert met collega's en leidinggevende(-n) in formele overlegsituaties; neemt deel aan formeel overleg.</p>
2. Productief handelen	<p>6.1.2 cognitief handelen</p> <p>Bedenken van oplossingen voor problemen op basis van intellectuele processen zoals: iets ontwikkelen, ontwerpen, plannen, aantonen, affeiden, analyseren, beslissen, berekenen, bekritisieren, beoordelen, bewijzen, combineren, concluderen, constateren, controleren, generaliseren, interpreteren, relativieren, samenstellen, specificeren, uitvinden.</p> <p>6.1.2.a Stelt bespreekpunten op t.a.v. werkoverleg en functioneringsgesprek.</p>	<p>6.2.2 planmatig handelen</p> <p>Productief handelen, het nemen van initiatieven op tactisch niveau (wat in een situatie passend is), in relatief standaard situaties. Beroepsmatig handelen op basis van een plan, systeem of organisatiestructuur. Handelen volgens protocol of methodiek.</p> <p>6.2.2.a Neemt deel aan formeel overleg.</p>	<p>6.3.2 normatief handelen</p> <p>Interactief handelen, respectvol omgaan en samenwerken met anderen: gedrag met de wens om te beïnvloeden. (bege)leiding geven en/of ontvangen, functioneren in een team, in een organisatie. Normen en waarden, beroepscode, branchecode, maatschappelijk besef.</p> <p>6.3.2.a Bereidt zich voor op formele overlegsituaties.</p> <p>6.3.2.b Gaat op professionele wijze met gezagsverhoudingen om.</p>
3. Zelfsturend handelen	<p>6.1.3 metacognitief handelen</p> <p>Reflecteren op het eigen (cognitieve) handelen: zelfreflectie en zelfregulatie met betrekking tot het eigen functioneren, evalueren van beroepsmatige activiteiten naar product en proces. Eigen sterke en minder sterke punten kunnen benoemen. Leren en verbeteren / ontwikkelen en vernieuwen.</p> <p>6.1.3.a Reflecteert onder begeleiding op eigen handelen; signaleert persoonlijke verbeterpunten.</p> <p>6.1.3.b Reflecteert onder begeleiding op eigen rol; definieert persoonlijke ontwikkelactiviteiten.</p>	<p>6.2.3 procesmatig handelen</p> <p>Proactief handelen, associatief handelen. Het nemen van initiatieven op strategisch niveau, in nieuwe niet standaard situaties. Coördineren van (eigen) activiteiten: anticiperen op situaties en omstandigheden. Reflecteren op situaties: keuzes maken vanuit dilemma's.</p>	<p>6.3.3 ethisch handelen</p> <p>Rekenschap geven over het beroepsmatig handelen, verantwoordelijk zijn, verantwoordelijkheid nemen, integer handelen. Reflectie op de moraal, wat is goed en wat is verkeerd in termen van beroepsmatig handelen?</p> <p>6.3.3.a Toont zich sociaal vaardig tijdens overlegsituaties.</p> <p>6.3.3.b Toont initiatief in formele overlegsituaties. Levert een bijdrage aan de besluitvorming door oplossingen aan te dragen op operationeel niveau.</p>