

Praktijkvoorbeelden | Voedselbereiden & Bedienen | Medewerker Bediening Restaurant

Kerntaken van Medewerker Bediening Restaurant

1. Voorbereiding

- Aannemen van (restaurant)reserveringen.
- Opdekken van de tafels, voorbereiding mise-en-place.
- Controleren en aanvullen buffetvoorraad (aan de hand van gekende hoeveelheden, via lijsten).
- Indelen van wijk en tafels bij groepen en partijen volgens vaste standaarden.

2. Bediening

- Ontvangt gasten en leidt hen naar de tafel.
- Neemt bestelling voor drank op.
- Deelt de menukaart rond wijst de gasten op aanbiedingen, specials van de chef e.d. en beantwoordt vragen over de gerechten.
- Adviseert over de te kiezen wijnen (beperkte kaart).
- Neemt bestellingen op, brengt die op de kassa in en geeft de bestelling door aan de keuken.
- Serveert dranken en spijzen.
- Is voortdurend alert om de gast meer te laten bestellen dan hij / zij aanvankelijk van plan was (extra wijn, toetje).
- Stelt de rekening op en rekent af.

3. Orde en netheid en overige werkzaamheden

- Houdt zich aan de HACCP-regels, qua opgeruimdheid en hygiëne. Maakt de tafels schoon en helpt bij overige schoonmaakwerkzaamheden.
- Neemt klachten in ontvangst en speelt die door naar de leidinggevende.
- Vermeldt onregelmatigheden in het logboek.

Competenties van Medewerker Bediening Restaurant

1.2 Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid

Drukt zich helder uit. Kan binnen het eigen bekende werkkerrein bedoelingen, meningen en intenties duidelijk maken. Bedient zich van een logische zinsbouw (b.v. geen lange zinnen). Gebruikt begrijpelijk taal (logisch opgebouwd betoog).

1.4 Inlevingsvermogen

Luistert. Luistert naar anderen. Vangt non-verbale signalen op. Laat ook anderen aan het woord. Vat geregeld samen. Signaleert gevoeligheden en moeilijke onderwerpen / stekelige situaties in gesprekken.

2.2 Samenwerken

Werkt samen met anderen. Werkt met anderen samen aan een bepaalde taak. Wekt geen irritatie bij anderen op in de samenwerking. Toont zich een loyaal en belangstellend collega.

3.3 Gastgerichtheid

Reageert op wensen en behoeften van gasten. Zorgt dat eigen handelen bij de gast niet nodeloos tot irritatie leidt. Begrijpt de wensen van de gast en leeft zich in. Handelt (op verzoek) met begrip en coulance.

4.3 Resultaatgerichtheid

Resultaatbewust. Is zich bewust van geldende resultaatnormen. Weet wat er verlangd wordt. Bewaakt de eigen uitvoering m.b.v. meetpunten. Zorgt voor het realiseren van het gewenste resultaat.

4.8 Stressbestendigheid

Blijft normaal functioneren bij meer / minder dan gemiddelde werkdruk. Blijft onder druk effectief werken. Laat zich niet opjagen. Raakt niet snel in verwarring bij confrontatie met nieuwe stressoren. Weet in stressvolle situaties te voorkomen dat (al te grote) achterstanden ontstaan.