

# GRATIS LESBRIEF

UIT: DE GASTHEER,  
PROFIEL HORECA, BAKKERIJ  
EN RECREATIE (EDU4ALL)



## Modulepakket Gastheerschap | combipakket

Horeca, Recreatie en Bakkerij is een profieldeel van de lesmethode van Edu4all. Dit modulepakket bestaat uit meerdere lesbrieven. Deze lesbrief gaat over kennismaken met het gastheerschap.

De lesbrief bestaat uit de volgende taken:

- Taak 1: Kennismaken met het beroep gastheer/-vrouw
- Taak 2: Wet- en regelgeving en sociale hygiëne
- Taak 3: Gastenruimte en dienst ruimten
- Taak 4: Onderhoud van apparatuur in het restaurant
- Taak 5: Voorbereiden op de toets
- Taak 6: Begrippentrainer

# INHOUD

---

<b>Taak 1</b>	<b>Kennismaken met het beroep gastheer/-vrouw .....</b>	<b>2</b>
<b>Taak 2</b>	<b>Wet- en regelgeving en sociale hygiëne .....</b>	<b>8</b>
<b>Taak 3</b>	<b>Gastenruimten en dienstruimten .....</b>	<b>13</b>
<b>Taak 4</b>	<b>Onderhoud van apparatuur in het restaurant .....</b>	<b>16</b>
<b>Taak 5</b>	<b>Vorbereiden op de toets .....</b>	<b>21</b>
<b>Taak 6</b>	<b>Begrippentrainer .....</b>	<b>21</b>

## TAAK 1

# KENNISMAKEN MET HET BEROEP GASTHEER/-VROUW

---

### Opdracht 1 De leerdoelen

Lees de leerdoelen.

In deze taak:

1. maak je een online prikbord.

In deze taak leer je:

1. wat een gastheer/-vrouw doet
2. over welke kennis en vaardigheden je moet beschikken als gastheer/-vrouw
3. wat je moet kennen en kunnen om een gastheer/-vrouw te worden.

### Opdracht 2 Het beroep gastheer/-vrouw

In deze taak maak je kennis met het beroep gastheer/-vrouw. Als gastheer/-vrouw ben je het visitekaartje van het bedrijf. Je werkt met gasten die in een horecabedrijf komen. Daarbij vind je het leuk om diensten aan de gasten te verlenen.



Bekijk **Film Praktijkleren gastheer/- vrouw.**



In de film zie je dat je verschillende eigenschappen moet hebben als gastheer/-vrouw. Welke eigenschappen zie je?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

### Opdracht 3 Kennis, vaardigheden en houding

a. Welke kennis, vaardigheden en beroepshouding heb je volgens jou nodig om als gastheer/-vrouw in een restaurant te werken? Leg je antwoord uit.

---

---

b. Elk beroep heeft voor- en nadelen. Daar heb je vast weleens over nagedacht. Wat vind jij de voor- en nadelen van het werken als gastheer/-vrouw in de horeca?

---

---

### Opdracht 4 Het beroep



Open **Website Gastheer/-vrouw**.

a. Op de website staat veel informatie over het beroep als gastheer/-vrouw. Bekijk de informatie.

b. Hoe ziet het beroep gastheer/-vrouw eruit?

---

c. Waar kun je werken als gastheer/-vrouw?

---

---

d. Wat zijn de belangrijkste taken van een gastheer/-vrouw?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

e. Wat leer je op school binnen het profiel gastheer/-vrouw?

---

---

f. Als gastheer/-vrouw moet je geen 9-5-mentaliteit hebben. Leg in eigen woorden uit wat dit betekent en ook waarom dit in de horeca niet gewenst is.

---

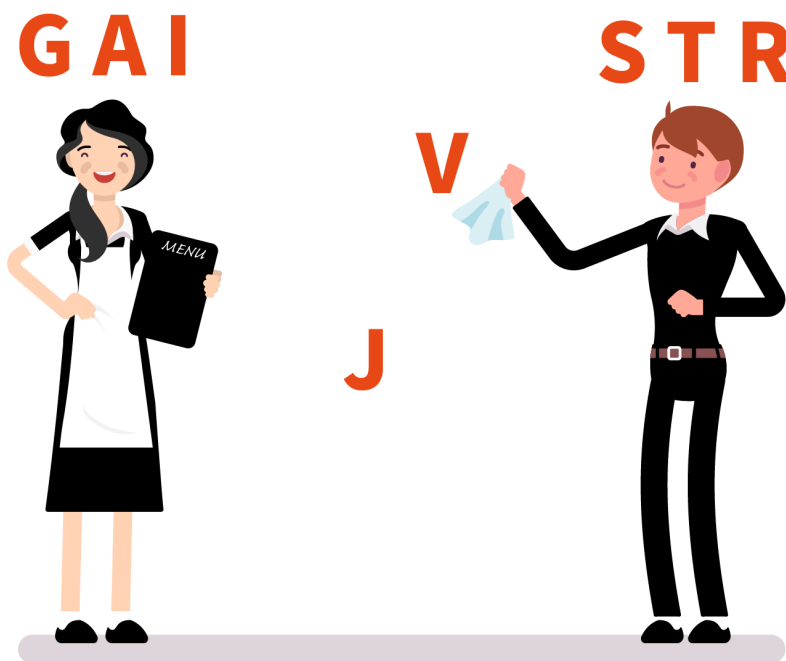
---

---

### Opdracht 5 Gastvrij



Lees 'Gastvrij' van **Tekstbron 1 Kennismaken met de horeca.**



Een gastheer/gastvrouw moet gastvrij zijn. Leg uit wat het woord gastvrij betekent.

G	
A	
S	
T	
V	
R	
I	
J	

## Opdracht 6 Een aangenaam verblijf

Gasten komen naar een café of restaurant om te genieten van een drankje of een maaltijd. Als medewerker bediening zorg jij ervoor dat de gasten een aangenaam verblijf hebben. Je bent gastvrij en je zorgt voor een perfecte service.



Bekijk **Film Een aangenaam verblijf**. Let op de houding van de medewerker bediening.

Een gastgerichte houding van de medewerker bediening is de basis voor een aangenaam verblijf.

a. Wat viel jou op in deze film?

---



---

b. Zou jij als gast wat drinken in dit café? Zo ja, waarom wel? Zo nee, waarom niet?

---



---

c. Is de medewerker bediening in de film gastgericht? Leg je antwoord uit.

---



---

d. Wat zou jij anders doen dan de medewerker in de film?

---



---

e. Wat hoort volgens jou bij gastgericht zijn?

- correct serveren
- snel werken
- vriendelijk zijn
- dienblad goed vasthouden
- tijd nemen voor de gast
- oog hebben voor de gast

f. Wat hoort volgens jou bij vakbekwaam zijn als gastheer/-vrouw?

- correct serveren
- snel werken
- vriendelijk zijn
- dienblad goed vasthouden
- tijd nemen voor de gast
- oog hebben voor de gast

Als gastheer/-vrouw moet je commercieel vaardig zijn en moet je om kunnen gaan met gasten.

**g.** Wat is volgens jou commercieel vaardig zijn?

---

---

**h.** Ben jij commercieel vaardig? Waaruit blijkt dat jij wel of niet commercieel vaardig bent?

---

---

## Opdracht 7 Een zelfstandig werkend gastheer/-vrouw

Een gastheer/-vrouw voert in een restaurant alle voorkomende werkzaamheden uit. Het bedienen van gasten is de hoofdtak met als doel de gasten een aangenaam verblijf te bezorgen.



Bekijk **Film Zelfstandig werkend gastheer**.

**a.** In de film zie je Simone. Simone werkt in het restaurant van een hotel. Wat vindt Simone het leukst aan haar werk?

---

---

- b. Hoe lang wordt er elke dag gewerkt in het restaurant van het hotel?
- Van 9.00 uur tot 12.00 uur
  - Van 9.00 tot 17.00 uur
  - Van 12.00 tot 17.00
  - Van 9.00 uur totdat het werk klaar is

## Opdracht 8 Prikbord maken



Bekijk **Stappenplan Online prikbord maken**.



- a. Maak een online prikbord over de taken van een gastheer/-vrouw. Op vijf memobriefjes van de collage zie je een gastheer/-vrouw een taak uitvoeren. Noteer onder elke memo welke taak de gastheer/-vrouw uitvoert. Zet erbij of die taak je leuk of niet leuk lijkt. Leg ook uit waarom.
- b. Overleg met je docent of (en hoe/waar) je de collage opslaat en naar je docent e-mailt.
- c. Beoordeel je werk en laat je docent je werk beoordelen. Vraag om tops en tips.

Op mijn prikbord staan vijf memobriefjes met op elke afbeelding een andere taak die de gastheer/-vrouw uitvoert.		
Bij elke afbeelding heb ik genoteerd welke taak de gastheer/-vrouw uitvoert.		
Bij elke afbeelding heb ik aangegeven of de taak me leuk of niet leuk lijkt.		
Bij elke afbeelding heb ik uitgelegd waarom de taak me wel of niet leuk lijkt.		





Tops:

Tips:

Beoordeling docent:

## TAAK 2

# WET- EN REGELGEVING EN SOCIALE HYGIËNE

### Opdracht 1 De leerdoelen

Lees de leerdoelen.

In deze taak:

1. pas je sociale hygiëne toe.

In deze taak leer je:

1. waarvoor de Arbowet is
2. wat sociale hygiëne is.

### Opdracht 2 Arbowet

De arbeidsomstandigheden in de horeca zijn vaak zwaar. Je loopt veel en moet vaak tillen. En je maakt lange dagen. Om te voorkomen dat je je lichaam overbelast en om onveilige situaties te voorkomen is de Arbowet opgesteld.



Lees **Tekstbron 18 Arbowet**.

- a. Waar staat de afkorting arbo voor?

---

- b. Wat staat er in de Arbowet?

---

---

## Arbowet



- c. De zorgplicht is in de Arbowet vastgesteld. Daar zorgen werknemer en werkgever samen voor. Geef aan wie wat hiervoor moet doen.

Verplicht	Werknemer	Werkgever
Werkinstructies opvolgen		
Voor een veilige werkomgeving zorgen		
Voor een ontruimingsplan zorgen		
Voor veilige machines zorgen		
Gevaarlijk situaties melden		
Instructies voor gevaarlijke stoffen maken		
Zorgen voor scholing om veilig te kunnen werken		

- d. De Arbowet verplicht bedrijven om mensen op te leiden die verantwoordelijk zijn voor de veiligheid. Verbind de functie links met de juiste taakomschrijving rechts.

Bhv'er	Verantwoordelijk voor het veiligheidsbeleid
EHBO'er	Ontruimen van het gebouw en heeft enige kennis van eerste hulp
Arbocoördinator	Kan eerste hulp verlenen

# WAT TE DOEN BIJ CALAMITEITEN?

## BRAND

1. DRUK DE HANDBRANDMELDER IN
2. BEL 666, VERMELD JE NAAM EN DE PLAATS VAN DE CALAMITEIT
3. PROBEER TE BLUSSEN ZONDER ZELF RISICO TE LOPEN
4. WAARSCHUW DE PERSOON IN DE OMGEVING
5. SLUIT DE RAMEN EN DEUREN
6. GEBRUIK DE AANGEGEVEN VLUCHTRROUTE NAAR DE VERZAMELPLAATS, MELD JE AF BIJ DE ONTRUIMINGSLEIDING



Lees **Tekstbron 19 Veilig werken**.

- e. Bij het inrichten van een restaurant is het belangrijk om rekening te houden met calamiteiten. Wat moet er verplicht aanwezig zijn in het restaurant om te kunnen handelen bij calamiteiten?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

## Opdracht 3 Sociale hygiëne

Soms houden gasten zich niet aan de regels. Daar moet je ze dan op aanspreken.



Lees **Tekstbron 12 Sociale hygiëne** en bekijk **Film Lastige situaties**.

- a. Wat is sociale hygiëne?

---

---

- b. Als alles normaal verloopt tijdens het verblijf van een gast, zijn er geen problemen. In de tabel staan tien gedragingen van gasten die je normaal kunt noemen. Zet achter elke normale vorm van gedrag het asociale gedrag (het niet-normale gedrag). Er is een voorbeeld ingevuld.

Normaal gedrag	Asociaal gedrag
Stopt op tijd met drinken en wordt niet dronken	Drinkt te veel en wordt dronken
Betaalt aan het einde van het verblijf de rekening	
Neemt geen drugs mee in een discotheek	
Spreekt op een rustige toon met de gasten met wie hij het restaurant bezoekt	
Heeft respect voor de gastheer/-vrouw	
Wacht rustig totdat de gastheer/-vrouw aan tafel komt om een bestelling op te nemen	
Rookt niet in het restaurant, alleen buiten	
Bestelt geen sterke drank als hij jonger is dan 18 jaar	

### Opdracht 4 Alcohol en leeftijd

Als je alcohol wilt drinken, moet je 18 jaar of ouder zijn. Dat is in de wet zo geregeld. De gastheer/-vrouw moet dus goed in de gaten houden of de gast 18 jaar of ouder is.



Bekijk **Website Alcohol en leeftijd**.

- a. In welke wet is opgenomen dat geen alcohol geschonken mag worden aan jongeren die 18 jaar of jonger zijn?

---

- b. Wat is de reden dat er geen alcoholhoudende dranken geschonken mogen worden aan jongeren beneden de 18 jaar?

---



---



---

## Opdracht 5 Alcohol verkopen



Bekijk **Website Alcohol verkopen**.

- a. Er zijn regels voor het verkopen van alcohol. Er zit een jongeman aan de bar en hij bestelt een cocktail. Jij bent bartender en betwijfelt of hij wel minimaal 18 jaar is. Hoe kun je dit controleren?  
\_\_\_\_\_
- b. Mag een bartender alcoholische dranken verkopen aan mensen vanaf 16 jaar in een horecabedrijf?  
\_\_\_\_\_



## Opdracht 6 Rollenspel

- a. Werk in viertallen. Je gaat een rollenspel doen. Je maakt van tevoren afspraken over wie welke rol heeft. Verdeel de rollen:
  - Leerling 1 is een bartender.
  - Leerling 2 is een gast die ongepast gedrag vertoont.
  - Leerling 3 is een gast die naast de vervelende gast zit.
  - Leerling 4 is de leidinggevende.



Gebruik **Stappenplan Rollenspel doen** en **Observatieformulier De lastige gast**.

### Situatie 1

Paul (de dronken gast) zit al een hele tijd aan de bar. Hij heeft zeven alcoholhoudende drankjes besteld. Paul heeft een rood hoofd en begint onduidelijk te praten. Ook valt hij de persoon die naast hem zit lastig. Paul bestelt nog een cocktail. Zou jij als bartender voor Paul nóg een cocktail maken? Hoe spreek jij Paul aan en wanneer pas jij sociale hygiëne toe?

- b. Speel het rollenspel. De dronken gast, de persoon die ernaast zit en de leidinggevende vullen voor de bartender het observatieformulier in.

### Situatie 2

Je bent samen met Tom aan het werk. Een van de gasten van de familie Janssen speelt al twee uur op de gokkast. Je merkt dat die gast verslaafd gedrag vertoont. Bovendien maakt hij nare opmerkingen tegen de persoon die naast hem op een andere gokkast speelt. Hoe spreek jij hem aan en wanneer pas jij sociale hygiëne toe?

- c. Speel het rollenspel. De gokverslaafde, de persoon die ernaast staat en de leidinggevende vullen voor de bartender het observatieformulier in.