

Keuzedeel mbo

Hospitality/catering

gekoppeld aan één of
meerdere kwalificaties mbo

Code

K0352

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Gevalideerd door: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Op: 14-01-2016

1. Algemene informatie

D1: Hospitality/catering

Studielast

480

Beroepsvereisten

Nee

Certificaten

Nee

Gekoppeld aan kwalificatie(s)

Zie bijlage op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers

Toelichting

Dit keuzedeel is gericht op medewerkers van bedrijven die producten afnemen van de voedingsmiddelenindustrie en deze producten afstemmen op de klant. Hierbij wordt niet alleen het aanbod afgestemd op de wensen van de klant, maar spelen presentatie en voedselbeleving een even grote rol. Er is een spanningsveld tussen het achterhalen en voldoen aan de klantbehoefte, contact met opdrachtgever en klant, organisatie en conflictbehandeling. De vakbekwaamheid met betrekking tot de ontwikkeling, bereiding, kwaliteit en advisering van voedingsproducten is verankerd in het profiel.

Relevantie van het keuzedeel

In de kwalificaties die horen bij het dossier Voeding, is direct contact met de klant niet altijd de essentie van het beroep. Toch zijn er beroepsmogelijkheden waarbij meer kennis en vaardigheden op dit gebied wenselijk zijn, evenals op het gebied van presentatie van voedingsmiddelen. Bovendien is er groeiende aandacht voor duurzaamheid, voedselveiligheid en gezondheid van consumenten als het gaat om voedsel. In dit keuzedeel wordt aandacht besteed aan deze aspecten en de communicatie hierover.

Beschrijving van het keuzedeel

Dit keuzedeel beschrijft de zorg voor een positieve voedselpresentatie en beleving, en afstemming hiervan op de behoefte van de klant. Het keuzedeel is gericht op een verbreding van de kwalificatie. Het gaat erom dat er in de keten gedacht en gewerkt wordt; relatie met de (behoefte van de) consument.

Branchevereisten

Nee

Aard van keuzedeel

Verbredend

2. Uitwerking

D1-K1: Zorgdragen voor positieve voedselpresentatie en beleving

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar is in staat om de gewenste voedingsbeleving van de consument te achterhalen en hierbij aan te sluiten. Het contact met een diversiteit aan opdrachtgevers en/of gasten, het achterhalen van de wenselijke voedingspresentatie en dit realiseren met de mogelijke middelen is complex. In het klantcontact is het adviseren over en promoten van voedingsproducten gecombineerd met de afweging van kosten, duurzaamheid en mogelijke diensten en wensen uitdagend. Hierbij is het van belang om aan te sluiten bij ontwikkelingen en innovaties op gebied van productpresentatie en beleving en deze te vertalen naar de praktijk.

De beroepsbeoefenaar beschikt over brede en/of specialistische kennis op het gebied van voedselpresentatie en beleving en doelgroepen, welke nodig zijn om het werk uit te kunnen voeren.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een adviserende, coördinerende en uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor de aansluiting op de klantbehoefte en de uitvoering, waarbij hij rekening houdt met de geldende (bedrijfs)procedures. Daarnaast draagt hij zelfstandig zorg voor een zorgvuldige klachtafhandeling, blijft op de hoogte van ontwikkelingen en neemt initiatief om aanpassingen door te voeren en de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren. Hierbij werkt hij samen met gelijken, leidinggevend en medewerkers en draagt gedeelde verantwoordelijkheid voor het resultaat van het werk van anderen. Dit vereist sterke communicatieve vaardigheden, een vooruitziende blik, organisatorische vaardigheden en probleemoplossend vermogen. De beginnend beroepsbeoefenaar treedt in de diverse situaties zelfstandig, snel, daadkrachtig, creatief en flexibel op.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen, wet- en regelgeving
- heeft kennis van conflicthantering en conflictbemiddeling
- heeft brede kennis van de ontwikkelingen op gebied van voedselpresentatie en beleving
- heeft brede kennis van producten/dranken/waren en diensten
- heeft brede kennis van verschillende doelgroepen en klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen
- heeft kennis van verschillende soorten klachten en klanttevredenheidsprincipes
- heeft kennis van verschillende leiderschapstijlen
- heeft specialistische kennis van voedselbeleving en het effect hiervan
- heeft kennis van duurzaamheidsaspecten m.b.t. voedselproductie en -bereiding
- heeft brede kennis van allergieën en diëten
- heeft brede kennis van effecten van voeding op gezondheid
- kan een kostenraming maken
- kan een kostprijsberekening uitvoeren
- kan een planning maken
- kan klanten/gasten informeren
- kan naar klanten/gasten luisteren om de wensen te inventariseren
- kan sociale vaardigheden toepassen
- kan verschillende communicatiestijlen en gesprekstechnieken toepassen

D1-K1-W1: Stemt het voedingsproduct af op de gewenste presentatie en de voedingsbeleving van de klant

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar legt contact met de opdrachtgever (individueel, als groep of met instelling) en gaat in gesprek over de behoefte aan voedingsproducten en de voedingsbeleving van de doelgroep/klant. Hij vernieuwt voedsel- en gastvrijheidsconcepten en presentatiemogelijkheden en overtuigt de klant van de mogelijkheden van deze vernieuwing. Hij vraagt door op de wensen, verwachtingen en behoeften van de doelgroep/klant en informeert de opdrachtgever over de mogelijkheden. Hij vertaalt de keuze van opdrachtgever in een concreet gastvrijheidsconcept.

Resultaat

Er ligt een gastvrijheidsconcept gebaseerd op de wens van de klant.

D1-K1-W1: Stemt het voedingsproduct af op de gewenste presentatie en de voedingsbeleving van de klant

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- communiceert op duidelijke, passende wijze en komt snel tot de kern van het advies/de informatieverstrekking;
- inventariseert de wens van de opdrachtgever/klant proactief, snel en precies en brengt op basis van parate kennis over mogelijkheden een overtuigend advies of passende informatie;
- presenteert zich als deskundige en kan de opdrachtgever overtuigen van relaties en inzichten op het gebied van voeding en voedselbeleving;
- vertaalt kansen in concrete initiatieven en zoekt doorlopend naar mogelijkheden tot innovatie.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Overtuigen en beïnvloeden, Ondernemend en commercieel handelen

D1-K1-W2: Creëert een positieve voedselpresentatie en beleving

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar realiseert de klantbehoefte. Hij creëert een positieve voedselbeleving bij de gast. Hij organiseert de zaken rondom de dienstverlening. Hij gaat in gesprek met medewerkers over de benadering van de gast en diens wensen, organiseert bestellingen rondom de sfeer van de ruimte, overlegt met collega's over de optimale uitvoering en ziet erop toe dat zaken optimaal verlopen. Hij brengt activiteiten in kaart, plant, organiseert en monitort voortgang van de activiteiten in overleg met collega's. Tijdens het werk begeleidt hij medewerkers. Tijdens en ook na de uitvoering zoekt hij naar mogelijkheden om de presentatie en beleving te verbeteren en hij is aanspreekpunt voor eventuele klachten. Hij speelt in op onverwachte gebeurtenissen en past de uitvoering zo nodig aan. De beginnend beroepsbeoefenaar evalueert met de opdrachtgever en adviseert over mogelijke verbeteringen.

Resultaat

De gast voelt zich gastvrij ontvangen en heeft een positieve voedselbeleving.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bespreekt het gastvrijheidsconcept zorgvuldig door met collega's en medewerkers;
- handelt klachten in gesprek met gast op klantvriendelijke wijze af;
- draagt bij problemen en knelpunten haalbare oplossingen aan en lost deze binnen eigen bevoegdheden op;
- is constant op zoek naar mogelijkheden voor verbetering en innovatie;
- evalueert proces en resultaat grondig met de opdrachtgever.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Omgaan met verandering en aanpassen, Samenwerken en overleggen