

Eisen mbo-certificaat

Starten met managen in de horeca

Code

C0089

Geldig vanaf

01-08-2022

Het mbo-certificaat is verbonden aan beroepsgerichte onderdelen van de kwalificatie:

Manager/ondernemer horeca (Crebonr 25184, Niveau 4)

Bijlage bij het kwalificatiedossier:

Ondernemer horeca/bakkerij (Crebonr 23087)

1. Algemene informatie

C1: Starten met managen in de horeca

Indicatie studielast:

500

Beroepsvereisten

Nee

Toelichting

- Indien in een kerntaaktitel tussen haakjes (deels) staat, betekent dit dat uit de kerntaak van de kwalificatie waar het certificaat uit is voortgekomen, een selectie van werkprocessen is gemaakt, maar dat de kerntaaktitel gehandhaafd blijft.

- Indien in een kerntaak (en in de onderliggende werkprocessen) wordt gesproken van een beginnend beroepsbeoefenaar of een specifieke beroepsbeoefenaar, dient 'certificaathouder' te worden gelezen.

Beschrijving

In het scholingstraject worden werkprocessen aangeleerd m.b.t. plannen en verdelen van werkzaamheden, aansturen van medewerkers en het voeren van interne formele gesprekken. Ook gaat het om voorbereidende werkzaamheden, zoals mise en place en mastiek, en afrondende werkzaamheden, zoals het schoonmaakplan en het verwerken van afval. Bovendien is er aandacht voor het creëren en bewaken van sfeer. Te denken valt hierbij aan het toepassen van het gastvrijheidsconcept, het omgaan met conflicten en kennis over het sociaal-hygiënisch beleid. Na het volgen van dit scholingstraject is de certificaathouder snel inzetbaar binnen het horecabedrijf en heeft hij/zij een eerste stap gezet om door te groeien naar manager/ondernemer binnen de horeca.

Scholingsbehoefte/Landelijke herkenbaarheid

Als gevolg van de maatregelen i.v.m. corona is veel personeel in de horeca ontslagen of heeft elders werk gezocht. Hierdoor hebben werkgevers in de horeca te maken met personeelstekort en nieuw personeel dat onvoldoende geschoold is in de horeca. Dit resulteert in een scholingsbehoefte op het gebied van leidinggevende- en beheerstaken en m.b.t. voorbereidende en afrondende werkzaamheden in het horecabedrijf en het creëren en bewaken van sfeer. Deze scholingsbehoefte wordt onderschreven door de groei in vacatures na het openen van de horeca. Daarnaast heeft de klankbordgroep Flexibel onderwijs voor volwassenen, bestaande uit verschillende werkgevers in de horeca de behoefte aan een dergelijk scholingstraject uitgesproken. Zij willen investeren in (toekomstige) medewerkers en hen behouden voor de horecasector. Het scholingstraject zorgt ervoor dat (toekomstige) medewerkers nu snel inzetbaar zijn en is daarnaast een eerste stap voor de medewerkers om in de toekomst verder door te groeien als manager/ondernemer in de horeca. De scholingsbehoefte blijkt ook uit de bereidheid van de indienende scholen en werkgevers om gezamenlijk het scholingstraject te starten. Door deze werkprocessen uit de kwalificatie manager/ondernemer horeca in te zetten voor (bij)scholing van werkenden en werkzoekenden zonder of met geringe horeca ervaring kan aan deze scholingsbehoefte worden voldaan.

Zelfstandige betekenis

Na het volgen van deze beroepsgerichte onderdelen van de kwalificatie manager/ondernemer horeca zijn werkenden en werkzoekenden zonder of met geringe horeca ervaring beter en sneller inzetbaar in de horeca m.b.t. leidinggevende- en beheerstaken, het uitvoeren van voorbereidende en afrondende werkzaamheden in het horecabedrijf en het creëren en bewaken van sfeer. Dit als basis van een management rol.

Doelgroep

Deze beroepsgerichte onderdelen van kwalificatie manager/ondernemer horeca zijn bedoeld voor werkenden, werkzoekenden en medewerkers met geringe ervaring in de horeca, met de ambitie om door te groeien naar een managementrol.

Onderdeel van kwalificatie

Ondernemer horeca/bakkerij
Manager/ondernemer horeca 25184

2. Inhoud eisen mbo-certificaat

Kerntaak kwalificatie	Kerntaak certificaat
Geeft leiding en voert beheerstaken uit, B1-K2	Geeft leiding en voert beheerstaken uit (deels) , C1-K1
Werkprocessen kwalificatie	Werkprocessen certificaat
Plant en verdeelt de werkzaamheden , B1-K2-W2	Plant en verdeelt de werkzaamheden , C1-K1-W1
Stuurt medewerkers aan , B1-K2-W5	Stuurt medewerkers aan , C1-K1-W2
Voert intern formele gesprekken , B1-K2-W6	Voert intern formele gesprekken , C1-K1-W3

Kerntaak kwalificatie	Kerntaak certificaat
Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven , P2-K1	Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven (deels) , C1-K2
Werkprocessen kwalificatie	Werkprocessen certificaat
Verricht voorbereidende werkzaamheden in het horecabedrijf , P2-K1-W1	Verricht voorbereidende werkzaamheden in het horecabedrijf , C1-K2-W1
Voert afrondende werkzaamheden uit in het horecabedrijf , P2-K1-W4	Voert afrondende werkzaamheden uit in het horecabedrijf , C1-K2-W2
Creëert en bewaakt sfeer , P2-K1-W5	Creëert en bewaakt sfeer , C1-K2-W3

3. Uitwerking

C1-K1: Geeft leiding en voert beheerstaken uit (deels)

Complexiteit

De Ondernemer horeca/bakkerij heeft brede kennis en vaardigheden nodig om leiding te geven en beheerstaken uit te voeren. Hij kan deze kennis reproduceren en toepassen in beroepstaken die tactisch en operationeel van aard zijn. Daarnaast heeft hij brede kennis en vaardigheden nodig voor de bedrijfsvoering. Hij geeft leiding aan een groep mensen, die elk een eigen werkopvatting, interesse, motivatie, capaciteit en betrokkenheid heeft. Omdat hij te maken kan krijgen met afwijkingen van gangbare procedures, moet hij proactief en oplossingsgericht te werk kunnen gaan. Hij stemt meerdere processen op elkaar af. Daarnaast zorgt hij voor de vervulling van randvoorwaarden, waardoor werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd. De Ondernemer horeca/bakkerij kan, gelet op het voorgaande, dan ook niet volstaan met routinematige en standaardprocedures. Hij moet voor elke situatie naar een passende oplossing zoeken en die op een zodanige manier toepassen dat de voortgang van de bedrijfsuitvoering en de na te streven beleidsdoelen niet in gevaar komen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Ondernemer horeca/bakkerij vervult een leidinggevende, coördinerende, opleidende, informerende, bewakende, adviserende, coachende en faciliterende rol. De Ondernemer horeca/bakkerij is eindverantwoordelijk voor werkzaamheden binnen de afdeling, vestiging, het team of het onderdeel van het bedrijf. Tevens is hij zelf verantwoordelijk voor verrichte werkzaamheden, resultaten ervan en de kwaliteit van beide. Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden vervult de leidinggevende een voorbeeldfunctie naar medewerkers toe.

Vakkennis en vaardigheden

De certificaathouder heeft:

- heeft brede kennis van arbeidsvoorwaarden
- heeft brede kennis van employability
- heeft brede kennis van functionerings- en beoordelingsgesprekken
- heeft kennis van arbeidsovereenkomsten van medewerkers
- heeft kennis van conflicthantering
- heeft kennis van de cao-bepaling van de branche
- heeft kennis van functieprofielen
- heeft kennis van het aannamebeleid van de organisatie
- heeft kennis van het beëindigen van een arbeidscontract
- heeft kennis van het ziekteverzuimbeleid
- heeft kennis van werving- en selectie instrumenten
- kan computerprogramma's om werkroosters te maken hanteren
- kan diverse gesprekstechnieken hanteren
- kan een agenda voor de vergadering opstellen
- kan verschillende leiderschapsstijlen hanteren

C1-K 1-W1: Plant en verdeelt de werkzaamheden

Omschrijving

De Ondernemer horeca/bakkerij plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij maakt een planning voor de inzet van medewerkers en maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan medewerkers. Hij past deze planning aan als er verbeterpunten of problemen zijn.

Resultaat

Werkzaamheden zijn gepland en verdeeld.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- wijst de activiteit toe aan de medewerker die daar het meest geschikt voor is;
- stelt juiste prioriteiten in werkzaamheden en de volgorde daarvan;
- stelt realistische en haalbare planningen op waarin rekening is gehouden met pieken en dalen en mogelijke afwijkingen in de uitvoering;
- houdt bij het verdelen van werkzaamheden rekening met bedrijfsrichtlijnen, cao-bepalingen, Arbowet en overige wettelijke

C1-K 1-W1: Plant en verdeelt de werkzaamheden

bepalingen.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

C1-K 1-W2: Stuurt medewerkers aan

Omschrijving

De Ondernemer horeca/bakkerij delegeert werkzaamheden aan (lerende) medewerkers en geeft hen hierbij de nodige opdrachten en instructies over de te verrichten taken, prioriteiten en te behalen resultaten. Hij introduceert, informeert, motiveert, stimuleert, controleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk, hun handelen, de processen en procedures binnen de organisatie en het gewenste kwaliteitsniveau. Hij stuurt daarbij aan op het behalen van persoonlijke en teamdoelstellingen. Hij stimuleert (lerende) medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen, geeft adviezen bij mogelijke problemen en/of stagnatie in werkzaamheden en indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan. Hij motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan. Hij besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen (lerende) medewerkers onderling en tussen leidinggevende en (lerende) medewerkers. Indien nodig treedt hij op als bemiddelaar bij conflicten. Hij ziet erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens relevante wetgeving.

Resultaat

Iedere medewerker heeft begeleiding passend bij de persoon ontvangen. De samenwerking in het team is goed. Persoonlijke en teamdoelstellingen worden nagestreefd en resultaten zijn behaald.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- geeft (lerende) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten;
- geeft de medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren;
- bewaakt de kwaliteit van werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning;
- bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen teamleden door zaken te bespreken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren;
- signaleert tijdig afwijkingen of knelpunten in de uitvoering van werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt zorgvuldig en komt met een passende oplossing.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Begeleiden, Samenwerken en overleggen, Analyseren

C1-K 1-W3: Voert intern formele gesprekken

Omschrijving

De Ondernemer horeca/bakkerij voert formele gesprekken met medewerkers. Hij bereidt zich voor door zich te verdiepen in de (lerende) medewerker, waarmee hij het gesprek gaat voeren. In het gesprek past hij zijn manier van communiceren aan op de (lerende) medewerker waarmee hij spreekt, daarbij hanteert hij de gesprekstechniek passend bij het type gesprek. Ook voert de Ondernemer horeca/bakkerij werkoverleg met (lerende) medewerkers in zijn team. Hij informeert medewerkers over het beleid van de gehele organisatie. Hij bespreekt veranderingen in het werk, actuele zaken, evaluaties van werkzaamheden en knelpunten. Daarnaast bespreekt hij zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij legt afspraken vast.

Resultaat

Gesprekken zijn gevoerd en afspraken zijn vastgelegd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- maakt met overtuiging duidelijke afspraken met de (lerende) medewerker tijdens het gesprek;
- geeft de (lerende) medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren;
- motiveert de (lerende) medewerker om zijn best te doen, doelen te bereiken, uitdagingen aan te gaan en zijn ideeën en opvattingen in te brengen;
- toetst verkregen informatie over het functioneren van medewerkers in het gesprek met de medewerker en trekt hieruit conclusies;
- handelt in gesprekken met (lerende) medewerkers onbevooroordeeld en vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen;

C1-K 1-W3: Voert intern formele gesprekken

- neemt bij het voeren van gesprekken bedrijfsprocedures en wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht;
- leidt overleggen actief en stuurt proactief aan op een duidelijk doel en verloop van de vergadering met duidelijke conclusies en/of afspraken.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Aansturen, Begeleiden, Ethisch en integer handelen, Instructies en procedures opvolgen

C1-K2: Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven (deels)

Complexiteit

De mate van complexiteit van het uitvoeren van dagelijkse werkzaamheden in de horeca hangt samen met het karakter en de inhoud van de te verlenen service, maar ook met de dubbele rol die de Manager/ondernemer horeca in deze specifieke situatie vervult. De te verlenen diensten vinden altijd in een interactie met anderen (gasten en/of medewerkers) plaats. Bedoelde interactie is een complex proces en problemen die er kunnen ontstaan, zijn dan ook niet routinematig en met standaardprocedures op te lossen. Daarnaast moet hij bij de uitvoering van werkzaamheden de planning goed in de gaten houden.

De Manager/ondernemer horeca heeft bij het meewerken een dubbele positie: die van collega, maar ook die van eigenaar, leidinggevende of werkgever. Dit kan op de samenwerking bij de uitvoering van werkzaamheden een beperkende invloed hebben: andere medewerkers voelen zich minder vrij en hij moet er altijd weer op bedacht zijn dat hij als collega meewerkt en dat hij daarbij niet de leidinggevende is. De communicatie met (internationale) gasten en medewerkers maakt zijn werk complex.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Manager/ondernemer horeca is eindverantwoordelijk voor het beleid, dienstverlening en commerciële resultaten van het bedrijf. De Manager/ondernemer horeca vervult ook de rol van uitvoerder, hij is immers actief betrokken bij de uitvoering van de periodieke en dagelijkse werkzaamheden.

Vakkennis en vaardigheden

De certificaathouder heeft:

- heeft brede kennis van bedrijfsvoorschriften en andere relevante richtlijnen/voorschriften/normen op het gebied van veiligheid, kwaliteit, hygiëne, milieu en arbeidsomstandigheden
- heeft brede kennis van diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen
- heeft brede kennis van gedragsregels en toleranties hierin
- heeft brede kennis van werking en effecten van verslavingen
- heeft kennis van de werkwijze rond bedrijfshulpverlening
- heeft kennis van procedures en technieken voor het verwijderen van afval
- heeft kennis van sociale hygiëne
- kan gasten over dranken, gerechten en sociaal-hygiënisch beleid informeren in het Engels
- kan gasten, vooraf geoefende, informatie over dranken, gerechten en sociaal-hygiënisch beleid geven in een 2e moderne vreemde taal
- kan het bedrijfsschoonmaakplan opstellen en toepassen
- kan het gastvrijheidsconcept toepassen
- kan strategieën om normafwijkend gedrag te voorkomen toepassen

C1-K 2-W1: Verricht voorbereidende werkzaamheden in het horecabedrijf

Omschrijving

De Manager/ondernemer horeca werkt samen met collega's aan de uitvoering van voorbereidende werkzaamheden met inachtneming van relevante voorschriften en richtlijnen. Hij voert in het restaurant mastiek en mise-en-place werkzaamheden uit. Hij maakt de tafelzetting gereed en maakt sfeerbepalers in orde. Hij voert in de keuken mise-en-place werkzaamheden uit. Hij maakt benodigde apparatuur bedrijfsklaar. Hij controleert benodigdheden en vult zo nodig de werkvoorraad bij door het halen en inruimen van noodzakelijke artikelen. Hij maakt voorbereidingen voor specials van die dag.

Hij maakt benodigde apparatuur bedrijfsklaar. Hij controleert benodigdheden en vult zo nodig de werkvoorraad bij door het halen en inruimen van noodzakelijke artikelen. Hij maakt voorbereidingen voor specials van die dag.

Resultaat

Publieke ruimtes en werkruimtes zijn tijdig bedrijfsklaar en het bedrijf ziet er verzorgd en aantrekkelijk uit.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stemt tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig;
- past vakkennis toe bij het voorbereiden van specials van de dag;
- zet benodigde materialen en middelen efficiënt en kostenbewust in;
- neemt bij het uitvoeren van voorbereidende werkzaamheden (bedrijfs)voorschriften op het gebied van veiligheid, hygiëne, milieu en arbo in acht.

C1-K 2-W1: Verricht voorbereidende werkzaamheden in het horecabedrijf

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

C1-K 2-W2: Voert afrondende werkzaamheden uit in het horecabedrijf

Omschrijving

De Manager/ondernemer horeca ruimt werkruimtes op en maakt deze schoon. Hij brengt tafels weer in orde. Hij reinigt en desinfecteert apparatuur, gereedschap en materiaal en ruimt deze op. Hij zamelt afval in en voert dit af. Hij stemt af met collega's en helpt hen zo nodig. Hij vult controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in. Hij maakt een ronde door het horecabedrijf en controleert of alle afrondende werkzaamheden zijn verricht en of het bedrijf voor de volgende dag bedrijfsklaar is.

Resultaat

Werkruimtes zijn tijdig opgeruimd en schoongemaakt. Het bedrijf is gecontroleerd en bedrijfsklaar gemaakt voor de volgende dag.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stemt tijdig af met collega's;
- gebruikt benodigde schoonmaakmaterialen en -middelen op effectieve wijze en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om door materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen;
- neemt bij het uitvoeren van afrondende werkzaamheden het bedrijfsschoonmaakplan, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het werken in een horecabedrijf in acht en vult controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in. Hij bepaalt of het bedrijf bedrijfsklaar is.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

C1-K 2-W3: Creëert en bewaakt sfeer

Omschrijving

De Manager/ondernemer horeca creëert een passende sfeer in het bedrijf. Hij richt verblijfsruimtes in zijn bedrijf zo in dat deze bijdragen aan een passende sfeer. Hij veraangenaamt het verblijf van gasten door de omstandigheden te optimaliseren. Hij bewaakt de sfeer in het bedrijf. Hij signaleert gedrag van gasten en medewerkers dat normafwijkend kan zijn en bespreekt dit met medewerkers.

Hij spreekt gasten en medewerkers aan op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag volgens het sociaal-hygiënisch beleid. Hij legt hen het sociaal-hygiënisch beleid uit. Hij levert indien nodig een bijdrage aan het bijstellen van het sociaal-hygiënisch beleid. Daarnaast doet hij indien nodig voorstellen om de inrichting van het bedrijf aan te passen. Hij verwijderd indien nodig gasten uit het bedrijf.

Resultaat

Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die is afgestemd op de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. Het sociaal-hygiënisch beleid is uitgelegd aan gasten en medewerkers. Er is indien nodig een aanpassingsvoorstel gedaan voor het sociaal-hygiënisch beleid en de inrichting van het bedrijf.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- optimaliseert de sfeer in het contact met gasten op basis van hun wensen en behoeften, straalt enthousiasme uit en weet gasten hierin mee te nemen, legt daarnaast het doel, inhoud en het waarom van het sociaal-hygiënisch beleid duidelijk, correct en begrijpelijk uit aan gasten die deze regels overtreden, waarbij hij de stijl van communiceren en benaderingswijze afstemt op de gast om het overtreden van huisregels te voorkomen en controleert of de boodschap goed is overgekomen;
- weet grenzen te stellen aan normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag van gasten en medewerkers en geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden, blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van zaken en problemen;
- achterhaalt specifieke wensen en behoeften van gasten en neemt deze tot uitgangspunt van het eigen handelen, reageert alert

en attent op signalen van gasten, checkt regelmatig of gasten tevreden zijn, geeft prioriteit aan signalen, zorgen en problemen van gasten en neemt deze zorgen serieus;

- overlegt tijdig met medewerkers over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten en legt proactief eventuele aanpassingsvoorstellen voor het sociaal-hygiënisch beleid of de herinrichting van het bedrijf voor. Handelt bij normafwijkend gedrag van gasten en medewerkers conform de bedrijfsformule, het gastvrijheidsconcept, huisregels en het sociaal-hygiënisch beleid en de bedrijfsinrichting op basis van actuele relevante veiligheidsvoorschriften en wet- en regelgeving die passen binnen de formule van het bedrijf.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Samenwerken en overleggen, Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan