

Profiel van kwalificatiedossier:

Ondernemer horeca/bakkerij

Crebonr. 23087

» **Manager/ondernemer horeca (Crebonr. 25184)**

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Horeca en bakkerij (Crebonr. 79120)

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

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	7
1. Beroepsspecifieke onderdelen	7
B1-K1: Onderneemt	7
B1-K1-W1: Ontwikkelt een ondernemingsplan	8
B1-K1-W2: Treft voorbereidingen voor het starten van een onderneming	8
B1-K1-W3: Implementeert het ondernemingsplan	9
B1-K1-W4: Maakt marktanalyse	10
B1-K1-W5: Voert commerciële activiteiten uit	10
B1-K1-W6: Stelt financieel beleid vast en bepaalt de verkoopprijs	11
B1-K1-W7: Bepaalt inkoop- en voorraadbeleid	11
B1-K2: Geeft leiding en voert beheerstaken uit	12
B1-K2-W1: Maakt een operationeel plan	12
B1-K2-W2: Plant en verdeelt de werkzaamheden	13
B1-K2-W3: Begroot financiën	13
B1-K2-W4: Bewaakt financiën	14
B1-K2-W5: Stuurt medewerkers aan	14
B1-K2-W6: Voert intern formele gesprekken	15
2. Generieke onderdelen	17
Profieldeel	18
P2: Manager/ondernemer horeca	18
P2-K1: Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven	18
P2-K1-W1: Verricht voorbereidende werkzaamheden in het horecabedrijf	19
P2-K1-W2: Werkt mee in de bediening	19
P2-K1-W3: Werkt mee in de keuken	20
P2-K1-W4: Voert afrondende werkzaamheden uit in het horecabedrijf	20
P2-K1-W5: Creëert en bewaakt sfeer	21
P2-K2: Werkt mee in logiesverstrekkende bedrijven	22
P2-K2-W1: Neemt reserveringen aan voor kamers en/of zalen en arrangementen	22
P2-K2-W2: Checkt de gast in	23
P2-K2-W3: Verleent service aan gasten tijdens hun verblijf	24
P2-K2-W4: Bewaakt de veiligheid	24
P2-K2-W5: Checkt de gast uit	25
P2-K2-W6: Maakt night audit rapportages van de omzet	25
P2-K2-W7: Ontwikkelt arrangementen en speciale activiteiten	25

Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
 - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Manager/ondernemer horeca	4	Nee	middenkaderopleiding

B1-K1 Ondernemt	B1-K1-W1	Ontwikkelt een ondernemingsplan
	B1-K1-W2	Treft voorbereidingen voor het starten van een onderneming
	B1-K1-W3	Implementeert het ondernemingsplan
	B1-K1-W4	Maakt marktanalyse
	B1-K1-W5	Voert commerciële activiteiten uit
	B1-K1-W6	Stelt financieel beleid vast en bepaalt de verkoopprijs
	B1-K1-W7	Bepaalt inkoop- en voorraadbeleid

B1-K2 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	B1-K2-W1	Maakt een operationeel plan
	B1-K2-W2	Plant en verdeelt de werkzaamheden
	B1-K2-W3	Begroot financiën
	B1-K2-W4	Bewaakt financiën
	B1-K2-W5	Stuurt medewerkers aan
	B1-K2-W6	Voert intern formele gesprekken

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Ondernemer bakkerij		
P1-K1 Werkt mee in de bakkerij	P1-K1-W1	Voert voorbereidende werkzaamheden uit
	P1-K1-W2	Bereidt bakkerijproducten
	P1-K1-W3	Adviseert de klant
	P1-K1-W4	Voert afrondende werkzaamheden uit
	P1-K1-W5	Neemt grote en/of bijzondere bestellingen aan

P2 Manager/ondernemer horeca		
P2-K1 Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven	P2-K1-W1	Verricht voorbereidende werkzaamheden in het horecabedrijf
	P2-K1-W2	Werkt mee in de bediening
	P2-K1-W3	Werkt mee in de keuken
	P2-K1-W4	Voert afrondende werkzaamheden uit in het horecabedrijf

P2 Manager/ondernemer horeca		
P2-K2	Werkt mee in logiesverstrekkende bedrijven	P2-K1-W5 Creëert en bewaakt sfeer
		P2-K2-W1 Neemt reserveringen aan voor kamers en/of zalen en arrangementen
		P2-K2-W2 Checkt de gast in
		P2-K2-W3 Verleent service aan gasten tijdens hun verblijf
		P2-K2-W4 Bewaakt de veiligheid
		P2-K2-W5 Checkt de gast uit
		P2-K2-W6 Maakt night audit rapportages van de omzet
		P2-K2-W7 Ontwikkelt arrangementen en speciale activiteiten

P3 Meewerkend horeca ondernemer		
P3-K1	Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven	P3-K1-W1 Verricht voorbereidende werkzaamheden in het horecabedrijf
		P3-K1-W2 Ontvangt en informeert/adviseert de gast
		P3-K1-W3 Neemt de bestelling op en serveert deze
		P3-K1-W4 Maakt dranken serveergereed
		P3-K1-W5 Bereidt gerechten
		P3-K1-W6 Maakt de rekening op en neemt afscheid van de gast
		P3-K1-W7 Creëert en bewaakt sfeer
		P3-K1-W8 Neemt speciale arrangementen, partijen of bestellingen aan
		P3-K1-W9 Voert afrondende werkzaamheden uit in het horecabedrijf
		P3-K1-W10 Sluit het bedrijf af

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De Ondernemer horeca/bakkerij is in eerste instantie louter een ondernemer van één of meer bedrijven. Hij is in veel gevallen eigenaar van het bedrijf (of de bedrijven). Afhankelijk van de grootte van het bedrijf en het aantal bedrijven/vestigingen is de ondernemer meer of minder betrokken bij de operationele leiding en bedrijfsvoering. In grote bedrijven is de Ondernemer horeca/bakkerij niet de eigenaar van het bedrijf (of de bedrijven), maar geeft hij leiding aan een bedrijf/vestiging.

Kenmerkend voor de bedrijven in de drankverstrekkende sector is, dat het product uit drinken en eventueel uit eten bestaat, de gasten/klanten er enige tijd verblijven, de inrichting ervan gericht is op een verblijf van korte tot lange duur, het product over het algemeen snel te bereiden is en dat er een "lage drempel" is om binnen te komen.

Kenmerkend voor bedrijven in de horeca is ook het aanbieden van verschillende vormen van entertainment. Genoeg mogelijkheden dus om het verblijf van gasten/klanten te veraangename en de gasten/klanten een beleving te geven.

Typerende beroepshouding

Houders van het diploma 'Ondernemer horeca/bakkerij' zijn gekwalificeerd om een onderneming te starten in de horeca- of bakkerijbranche.

Typerend voor de beroepshouding van de Ondernemer horeca/bakkerij is dat hij gericht is op een viertal aspecten:

- Commerciële effectiviteit: hij is gast, klantgericht en marktgericht, heeft inzicht in bedrijfsorganisatie en is organisatiebewust. Ook moet hij een langetermijnvisie hebben, onderbouwd met financiële en vaktechnische argumenten.
- Interpersoonlijke effectiviteit: hij is sensitief en sociaal communicatief, flexibel en empathisch, is gericht op netwerken, begeleiding en motivering van medewerkers en op samenwerking en teamgeest.
- Operationele effectiviteit: hij is gericht op resultaten, organiseert processen, heeft overzicht, delegeert taken, corrigeert medewerkers en controleert kwaliteit en resultaten van werkzaamheden.
- Persoonlijke effectiviteit: hij is oprecht en consequent, zelfkritisch, stressbestendig, enthousiast, creatief en innovatief. Ook is hij bereid en in staat om in de vroege en/of late uren te werken.

De Ondernemer horeca/bakkerij is een koersbepaler en een vernieuwer. Hij staat open voor innovaties en ontwikkelt baanbrekende ideeën. Hij durft risico's te nemen en kan handelen in onzekere situaties.

Resultaat van de beroepengroep

De Ondernemer horeca/bakkerij behaalt de hoofddoelstellingen van het bedrijf, zoals het behalen van winst en zorgen voor continuïteit. De Ondernemer horeca/bakkerij draagt zorg voor de bedrijfsvoering, bepaalt het beleid (strategisch) en ziet erop toe dat het vastgestelde beleid wordt uitgevoerd (operationeel). Afhankelijk van de grootte van het bedrijf werkt hij bijna dagelijks mee aan de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden.

In de profielen Manager/ondernemer horeca en Meewerkend horeca ondernemer wordt gesproken over 'gasten'. In het profiel Ondernemer bakkerij wordt gesproken over 'klanten'.

B1-K1: Onderneemt

Complexiteit

Het ontwikkelen van beleid en het vertalen van beleid in plannen gaat gepaard met kansen en risico's voor het bedrijf of de vestiging. Bovendien zijn de problemen die bij de uitvoering van deze werkzaamheden kunnen ontstaan zeer divers, onvoorspelbaar en uniek. Hierdoor kunnen ontstane problemen niet worden opgelost met alleen routinematige en standaardprocedures. Ze vereisen brede en specialistische kennis en specifieke en aangepaste procedures en creatieve oplossingen.

B1-K1: Onderneemt

De ondernemer horeca/bakkerij moet bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden steeds rekening houden met het bedrijfsbelang enerzijds en met individuele belangen van anderen, zoals gasten, klanten, zakelijke relaties en medewerkers anderzijds. Ook moet hij rekening houden met de normen die voortkomen uit de ethiek van het ondernemerschap. Het handhaven van deze normen kan echter strijdig zijn met de belangen van de gast/klant. De ondernemer horeca/bakkerij moet in die situaties een afweging maken tussen beroepsethisch handelen en de belangen van de gast/klant.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De ondernemer horeca/bakkerij is eindverantwoordelijk voor het bedrijf of de vestiging. Hij draagt de eindverantwoordelijkheid voor de werkuitvoering en de resultaten daarvan (zowel voor het resultaat van eigen activiteit en werk als voor het werk van anderen).

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van markt, wet- en regelgeving
- heeft kennis van verschillende analysemethoden en (moderne) communicatiemiddelen
- kan onderbouwde voorstellen op basis waarvan een beslissing genomen kan worden over uit te voeren verbeteracties, investeringen of innovaties genereren
- kan verkoopprijzen bepalen

B1-K1-W1: Ontwikkelt een ondernemingsplan

Omschrijving

De Ondernemer horeca/bakkerij maakt keuzes voor de bedrijfsontwikkeling op korte en lange termijn. Hij beschrijft doelstellingen van de onderneming en beschrijft tevens de wegen waarlangs deze bereikt moeten worden. De Ondernemer horeca/bakkerij kiest een bedrijfsformule. Hij oriënteert zich op de markt en op wettelijke en maatschappelijke kaders en stelt het ondernemingsplan op. Indien nodig past hij het ondernemingsplan op trends en ontwikkelingen aan.

Resultaat

Een volledig ondernemingsplan dat inspeelt op trends en ontwikkelingen.

Gedrag

Neemt een duidelijke beslissing over de bedrijfsformule, doelstellingen en het beleid van het bedrijf en weegt risico's af.

Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd ondernemingsplan, waarbij hij de juiste terminologie en uitdrukkingen gebruikt.

Analyseert relevante informatie over de markt, financiën, wet- en regelgeving, groeistrategie en positionering van het bedrijf op de markt en legt relaties tussen deze gegevens en het effect daarvan op de bedrijfsformule, doelstellingen en het beleid van het bedrijf.

Volgt trends en ontwikkelingen in de branche, onderkent kansen en bedreigingen voor de onderneming en anticipeert hierop.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K1-W2: Treft voorbereidingen voor het starten van een onderneming

Omschrijving

De Ondernemer horeca/bakkerij plant activiteiten voor het opstarten van de onderneming. Hij besluit of hij zich gaat vestigen en kiest een ondernemingsvorm. Hij treft voorbereidingen voor het starten van een eigen bedrijf, een franchiseformule of voor het overnemen van een bestaand bedrijf. Hij bereidt zich voor door juridische, organisatorische en financiële aspecten van het starten van een onderneming te analyseren. Hij overlegt daarover

B1-K1-W2: Treft voorbereidingen voor het starten van een onderneming

met relevante personen en instanties en legt hun het ondernemingsplan voor. De Ondernemer horeca/bakkerij voert noodzakelijke administratieve handelingen uit die nodig zijn voor het starten van een onderneming, zoals het aanvragen van diverse vergunningen, het inschrijven in het handelsregister en het aanmelden van de onderneming bij de belastingdienst. De Ondernemer horeca/bakkerij bepaalt of hij een bedrijfsruimte gaat huren of kopen. Hij analyseert relevante wet- en regelgeving met betrekking tot het huren of kopen van onroerend goed en bepaalt of hij een huurovereenkomst of koopcontract af wil sluiten.

Resultaat

Er zijn voorbereidingen getroffen voor het starten van een onderneming, resulterend in een planning. De benodigde beslissingen zijn genomen en worden gesteund door relevante personen en instanties.

Gedrag

Neemt weloverwogen beslissingen op basis van het plan voor franchise, huur of koop en maakt duidelijke keuzes bij het opstarten van het bedrijf, toont vertrouwen in eigen beslissingen en keuzes en neemt vervolgens zelf de benodigde stappen om de plannen om te zetten in acties.

Overlegt met relevante personen en instanties, verdedigt hierbij genomen beslissingen en creëert draagvlak en betrokkenheid voor het bedrijf.

Analyseert informatie over juridische, organisatorische en financiële aspecten van het starten van een bedrijf en legt relaties tussen deze gegevens en de situatie van het bedrijf en brengt daarmee de consequenties in kaart.

Bepaalt tijdig wanneer verschillende activiteiten uitgevoerd moeten worden, schat in hoeveel tijd deze activiteiten vergen en stemt activiteiten goed op elkaar af.

Start het bedrijf met enthousiasme op, is bereid om hier veel tijd en energie in te steken en toont hierbij doorzettingsvermogen en vastberadenheid.

Neemt voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Overtuigen en beïnvloeden, Analyseren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Gedrevenheid en ambitie tonen

B1-K1-W3: Implementeert het ondernemingsplan

Omschrijving

De Ondernemer horeca/bakkerij stelt een activiteitenplan op om het beleid van de onderneming uit te voeren. Op basis van het activiteitenplan bewaakt hij de voortgang van de activiteiten en maakt hij mensen en middelen vrij. Hij stelt waar nodig het beleid of het activiteitenplan bij of doet voorstellen voor aanpassing van het beleid of de beschikbaarheid van mensen en middelen.

Resultaat

Een actueel, tijdig beschikbaar en uitvoerbaar activiteitenplan.

Gedrag

Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd activiteitenplan en formuleert zo nodig goed leesbare verbetervoorstellen.

Vertaalt de bedrijfsformule, doelstellingen en het beleid naar realistische operationele doelen.

Bepaalt tijdig wanneer werkzaamheden uitgevoerd moeten worden, stelt prioriteiten in werkzaamheden, stemt werkzaamheden goed op elkaar af en stelt vast welke middelen en mensen nodig zijn om werkzaamheden uit te voeren.

Blijft in stressvolle situaties objectief in het beoordelen van zaken en problemen.

B1-K1-W3: Implementeert het ondernemingsplan

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Met druk en tegenslag omgaan

B1-K1-W4: Maakt marktanalyse

Omschrijving

De Ondernemer horeca/bakkerij maakt marktanalyses. Hij brengt (potentiële) gasten/klanten, (koop)gedrag van de doelgroepen en concurrenten in kaart. Hij gebruikt informatie over politieke, juridische, demografische en maatschappelijke ontwikkelingen om de toekomstige situatie in kaart te brengen. Met deze analyse maakt hij een inschatting van kansen en bedreigingen voor de organisatie. Hij signaleert verbetermogelijkheden en formuleert voorstellen om de marktpositie en omzet van de onderneming te verbeteren.

Resultaat

Continu een realistisch beeld van de huidige en toekomstige marktsituatie en van kansen en bedreigingen voor de onderneming.

Gedrag

Verzamelt uit verschillende bronnen informatie over gasten/klanten, concurrenten en belangrijke ontwikkelingen en innovaties in de horecabranche, achterhaalt het belang hiervan voor de onderneming en analyseert de informatie.

Blijft de markt volgen en identificeert de (financiële) kansen en bedreigingen voor het bedrijf.

Schrijft bondige en logisch gestructureerde voorstellen voor verbeteringsacties, investeringen en/of innovaties.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen, Formuleren en rapporteren

B1-K1-W5: Voert commerciële activiteiten uit

Omschrijving

De Ondernemer horeca/bakkerij profileert zich positief binnen zijn netwerk en promoot en profileert de onderneming op verschillende wijzen. Met verschillende activiteiten zorgt hij voor naamsbekendheid van de onderneming. Hij houdt relevante informatie bij via diverse media. Hij stelt zich op de hoogte van activiteiten en ontwikkelingen bij leveranciers en concullega's. Hij formuleert op basis van verkregen informatie en van initiatieven van medewerkers en neemt beslissingen over te realiseren promotievormen zoals het plaatsen van een advertentie, het verspreiden van promotiefoldertjes, kortingsbonnen, persbericht, eigen website, webvertising, beurzen enzovoort. Hij bespreekt beslissingen met medewerkers en voert verbetervoorstellen door in de bedrijfsprocessen.

Resultaat

Onderbouwde voorstellen en beslissingen over uit te voeren verbeteracties, investeringen, nieuwe productiemethoden of producten om de marktpositie, het imago en naamsbekendheid van de onderneming te verbeteren.

Gedrag

Verzamelt uit verschillende bronnen informatie over gasten/klanten, concurrenten en belangrijke ontwikkelingen en innovaties in de horecabranche, achterhaalt het belang hiervan voor de onderneming en analyseert de informatie.

Onderkent kansen en bedreigingen om verbeteringsacties, investeringen of innovaties door te voeren en toont organisatievermogen door kansen in concrete voorstellen en acties te vertalen en hierop te anticiperen.

Legt actief contact met mensen, investeert in het opbouwen en onderhouden van een goede relatie en gebruikt netwerken om informatie voor het bedrijf te verkrijgen.

Maakt een krachtige en positieve indruk op anderen.

B1-K1-W5: Voert commerciële activiteiten uit

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen, Relaties bouwen en netwerken, Overtuigen en beïnvloeden

B1-K1-W6: Stelt financieel beleid vast en bepaalt de verkoopprijs

Omschrijving

De Ondernemer horeca/bakkerij stelt het financieel beleid van het bedrijf vast. Hij analyseert de financiële situatie, maakt financiële prognoses en stelt op basis van deze prognoses en de jaarrekening de begroting en budgetten op. Hij stelt een investerings- en financieringsplan op. Hij berekent op basis van de te behalen winstmarge de inkoopprijs, de btw, de verkoopprijs of een tarief voor een dienst.

Resultaat

Een investerings- en financieringsplan waarin begroting en budgetten zijn afgestemd op de financiële situatie en de prognoses voor het bedrijf en op basis waarvan voorstellen voor te leveren prestaties en toegestane kosten geschreven kunnen worden.

Gedrag

Neemt duidelijke beslissingen over het financieel beleid van de onderneming en over risico's voor financiële kansen en bedreigingen van het bedrijf.

Schrijft een volledig en nauwkeurig investerings- en financieringsplan met daarin de benodigde informatie en gebruikt daarbij de juiste terminologie en uitdrukkingen.

Past rekenregels en kengetallen toe bij het berekenen van de inkoopprijs en de btw, verkoopprijzen van producten en tarieven voor diensten.

Inventariseert financieringsmogelijkheden en rentabiliteit van de onderneming, analyseert bedrijfsprocessen en brutowinsten van de laatste jaren en maakt realistische financiële prognoses.

Kent financiële zaken die invloed hebben op het bedrijf en gebruikt deze kennis bij het opstellen van het investerings- en financieringsplan.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Bedrijfsmatig handelen

B1-K1-W7: Bepaalt inkoop- en voorraadbeleid

Omschrijving

De Ondernemer horeca/bakkerij bepaalt welke producten en/of diensten worden (in)gekocht en welk budget hiervoor beschikbaar is. Hij stelt vast hoe het inkoopproces moet verlopen en kiest een methode voor beheer. Hij legt het inkoop- en voorraadbeleid vast in een logistiek plan.

Resultaat

Vastgelegd logistiek plan waarin het inkoop- en voorraadbeleid is opgenomen, zodat het logistieke proces efficiënt kan verlopen.

Gedrag

Schrijft een volledig en logisch gestructureerd logistiek plan (inkoop- en voorraadbeleid).

Analyseert en bepaalt op basis van zijn vakkennis hoe het inkoopproces het beste kan verlopen en welke methode van beheer geschikt is.

Gebruikt het activiteitenplan en het beschikbare budget om te bepalen welke producten en/of diensten ingekocht moeten worden en bij welke leveranciers deze worden ingekocht.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren

B1-K2: Geeft leiding en voert beheerstaken uit

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 beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van arbeidsvoorwaarden
- heeft brede kennis van employability
- heeft brede kennis van functionerings- en beoordelingsgesprekken
- heeft brede kennis van het ondernemingsplan en bedrijfsdoelstellingen
- heeft brede kennis van kenmerken van een operationeel plan
- heeft brede kennis van kostensoorten
- heeft brede kennis van marketinginstrumenten
- heeft inzicht in financiële stromen
- 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 berekeningen uitvoeren ten behoeve van begroting en bewaking van financiën
- kan computerprogramma's om werkroosters te maken hanteren
- kan diverse gesprekstechnieken hanteren
- kan een agenda voor de vergadering opstellen
- kan een kosten-batenanalyse maken
- kan een SWOT-analyse opstellen
- kan financiële overzichten interpreteren
- kan verschillende leiderschapstijlen hanteren
- kan verwachte kosten en omzetten berekenen

B1-K2-W1: Maakt een operationeel plan

Omschrijving

De Ondernemer horeca/bakkerij stelt een operationeel plan op, passend bij de doelstellingen van de organisatie. Hij signaleert ontwikkelingen, trends in de maatschappij, branche, omgeving van het bedrijf en gaat na welke gevolgen deze ontwikkelingen voor werkzaamheden van zijn bedrijfsvoering kunnen hebben. Hij beschrijft in het plan aan welke doelstellingen de bedrijfsvoering moet voldoen, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. De Ondernemer horeca/bakkerij maakt op basis van

B1-K2-W1: Maakt een operationeel plan

het plan een inschatting van benodigde inzet aan personeel (forecast), bepaalt kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn voor de activiteiten en beschrijft dit in het operationeel plan.

Resultaat

Doelstellingen, activiteiten met bijbehorende eisen en het benodigde personeel staan beschreven in een operationeel plan.

Gedrag

Schat kansen en bedreigingen reëel in en vertaalt dit in realistische doelen en uitvoerbare activiteiten.

Maakt een realistische inschatting van de personele behoefte.

Bepaalt juiste prioriteiten in activiteiten voor het behalen van operationele doelen en stemt activiteiten zodanig op elkaar af dat deze uitvoerbaar en haalbaar zijn.

Maakt met overtuiging duidelijke keuzes voor zijn team ten aanzien van te behalen doelstellingen en uit te voeren activiteiten.

Stemt tijdig en volgens bedrijfsrichtlijnen met de ondernemer of het management af over eventuele aanpassingen van het operationeel plan.

Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd operationeel plan waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W2: 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

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 bepalingen.

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

B1-K2-W3: Begroot financiën

Omschrijving

De Ondernemer horeca/bakkerij maakt analyses van de omzet op basis van relevante informatie en legt dit vast in een rapportage. Hij voert kostenberekeningen uit van de activiteiten van de afdeling of onderneming en ontwikkelt

B1-K2-W3: Begroot financiën

plannen voor de toekomst. Maakt op basis daarvan een begroting. Waar relevant legt hij de rapportage van de analyse en de begroting voor aan het management.

Resultaat

Er is een begroting gemaakt, onderbouwd met een rapportage van de analyse van opbrengsten en kostenberekeningen.

Gedrag

Analyseert grondig gegevens over de omzet van de afdeling en trekt hieruit logische conclusies.

Maakt realistische kostenberekeningen en begrotingsvoorstellen.

Maakt volledige en nauwkeurige rapportages van analyses van de omzet.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren

B1-K2-W4: Bewaakt financiën

Omschrijving

De Ondernemer horeca/bakkerij bewaakt financiën en beschikbaar gestelde budgetten en vermijdt financiële problemen en/of budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij toegestane kosten met werkelijk gemaakte kosten van het bedrijf. Hij verklaart eventuele verschillen, beschrijft maatregelen om kosten te besparen c.q. opbrengsten te verhogen en spreekt indien nodig mensen aan op afwijkingen. Hij verantwoordt financiën door ze administratief vast te leggen of delegeert dit aan een andere afdeling. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.

Resultaat

Er is een voorstel voor het voorkomen van budgetoverschrijdingen gedaan, onderbouwd met een rapportage van de analyse van de vergelijking van toegestane en werkelijk gemaakte kosten.

Gedrag

Maakt een heldere analyse van overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken.

Bedenkt realistische en economisch aantrekkelijke voorstellen om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen.

Houdt de financiële administratie volledig en nauwkeurig bij en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat.

Spreekt medewerkers op integere wijze aan op afwijkingen van afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen.

Neemt bij het voeren van de financiële administratie voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Analyseren, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

B1-K2-W5: 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

B1-K2-W5: Stuur medewerkers aan

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

Geef (lerende) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten.

Geef 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

B1-K2-W6: 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

Maakt met overtuiging duidelijke afspraken met de (lerende) medewerker tijdens het gesprek.

Geef 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.

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.

B1-K2-W6: Voert intern formele gesprekken

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

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P2 Manager/ondernemer horeca

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

De Manager/ondernemer horeca werkt in een internationale context waarin hij veel contact heeft met (internationale) gasten en collega's. De Manager/ondernemer horeca is oprichter, eigenaar en/of bedrijfsleider van een bedrijf in de drank- en spijsverstrekkende sector en de logiesverstrekkende sector. Hij is belast met de operationele leiding van het bedrijf. Hij geeft sturing aan en werkt mee in de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden. Tot slot creëert en bewaakt de Manager/ondernemer horeca sfeer vanuit het gastvrijheidsconcept en sociaal-hygiënisch beleid en benadert de gasten op basis hiervan.

Beroepsvereisten

Nee

P2-K1 Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven

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 beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van afrekenprocedures, betaalmiddelen en betalingswijzen
- 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 dranken, gerechten, menudelen, gerechtenopbouw en -bereiding en combinaties van dranken en gerechten
- heeft kennis van elementen uit de dieetleer
- heeft kennis van procedures en technieken voor het verwijderen van afval
- heeft kennis van sociale hygiëne
- kan afruim- en serveertechnieken toepassen
- kan dagelijkse gesprekken met gasten en medewerkers voeren in het Engels
- kan eenvoudige gesprekken met gasten voeren in een 2e moderne vreemde taal
- kan gasten over dranken, gerechten en sociaal-hygiënisch beleid informeren in het Engels

P2-K1 Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven

- 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 informatie over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in een 2e moderne vreemde taal
- kan informatie over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in het Engels
- kan kassasystemen, betaalautomaten en bijbehorende ICT hulpmiddelen bedienen
- kan met kassasystemen en betaalautomaten werken
- kan naar de gast luisteren en hoofdpunten uit de boodschap begrijpen in een 2e moderne vreemde taal
- kan naar de gast luisteren en hoofdpunten uit de boodschap begrijpen in het Engels
- kan strategieën om normafwijkend gedrag te voorkomen toepassen
- kan technieken voor het maken van specials toepassen
- kan uiteenlopende gesprekstechnieken die horen bij het onderhandelen en verkopen toepassen
- kan zich sociaal vaardig opstellen

P2-K1-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.

Resultaat

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

Gedrag

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.

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

P2-K1-W2 Werkt mee in de bediening

Omschrijving

De Manager/ondernemer horeca werkt mee in de bediening. Hij ontvangt gasten. Hij inventariseert wensen en behoeften van de gast, geeft informatie en/of advies en wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten. De Manager/ondernemer horeca neemt de bestelling van de gast op en verwerkt de bestelling in het kassasysteem. Hij serveert de bestelling aan de gast. Hij geeft een toelichting over geserveerde dranken en gerechten. Hij verricht speciale serveerhandelingen aan tafel. Hij ruimt de tafel, na het gebruik van de bestelling, af. Hij maakt de rekening op, controleert deze en handelt deze af. Hij neemt afscheid van de gast.

Resultaat

Gasten zijn op gastvriendelijke wijze ontvangen en bediend. Van gasten is afscheid genomen.

P2-K1-W2 Werkt mee in de bediening

Gedrag

Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting of advies over dranken en gerechten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt.

Maakt gebruik van zijn kennis over verschillende dranken en gerechten bij het informeren en adviseren van de gast. Maakt gebruik van draag- en serveermethoden bij het serveren van de bestelling en het afruimen van de tafel. Maakt effectief gebruik van betaalsystemen en diverse betaalautomaten.

Inventariseert wensen van de gast en bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en geeft een passend advies voor de keuze van dranken, wijnen en/of gerechten hierop aan. Checkt regelmatig tijdens het verblijf en bij het afscheid nemen of de gast tevreden is.

Rekent snel en accuraat bij het afrekenen van de bestelling.

Neemt bij het serveren van de bestelling, het afruimen van de tafel en het afrekenen relevante bedrijfsregels veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen in acht.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

P2-K1-W3 Werkt mee in de keuken

Omschrijving

De Manager/ondernemer horeca werkt mee in de keuken. Hij ontvangt de bestelling, verzamelt benodigde producten en bereidt gerechten en componenten. Hij maakt gerechten serveergereed en geeft deze door.

Hij stemt voor en tijdens de bereiding zijn werkzaamheden af met zijn collega's.

Resultaat

Gerechten en componenten zijn bereid en voldoen aan geldende kwaliteitseisen. Ze staan tijdig transport- en serveergereed.

Gedrag

Overlegt tijdig met collega's over uit te voeren werkzaamheden.

Gebruikt vakkennis en technieken bij het bereiden en afwerken van producten en gerechten.

Maakt gebruik van zijn kennis over verschillende producten, componenten en gerechten, dieeteisen van de gast, gerechtenopbouw en -bereiding.

Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is bij de bereiding en doorgifte van gerechten.

Neemt bij het bereiden van producten en gerechten veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het werken in het bedrijf in acht.

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

P2-K1-W4 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.

P2-K1-W4 Voert afrondende werkzaamheden uit in het horecabedrijf

Resultaat

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

Gedrag

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

P2-K1-W5 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 verwijdt 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

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

P2-K2 Werkt mee in logiesverstrekkende bedrijven

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 collega's) plaats. Bedoelde interactie is een complex proces en problemen die er kunnen ontstaan, zijn dan ook niet routinematig en met standaardprocedures op te lossen.

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: de 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 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 periodieke en dagelijkse werkzaamheden.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van afrekenprocedures, betaalmiddelen en betalingswijzen
- heeft brede kennis van de bedrijfsformule, huisregels en het handhavingsbeleid
- heeft kennis van de werkwijze rond bedrijfshulpverlening
- heeft kennis van diensten en faciliteiten van het bedrijf en over de omgeving van het bedrijf
- heeft kennis van methodes om gasttevredenheid te beoordelen
- heeft kennis van regels omtrent sociale hygiëne en bedrijfsvoorschriften
- kan dagelijkse gesprekken voeren met gasten in het Engels
- kan dagelijkse informatie over producten en/of diensten toelichten aan gasten in het Engels
- kan een boekings- en reserveringssysteem gebruiken
- kan een korte boodschap voor de gast schrijven in een 2e moderne vreemde taal
- kan eenvoudige gesprekken met gasten voeren in een 2e moderne vreemde taal
- kan instructies en procedures die nodig zijn bij het inchecken van verschillende type gasten hanteren
- kan instructies en procedures om annuleringen te voorkomen hanteren
- kan kassasystemen, betaalautomaten en bijbehorende ICT hulpmiddelen bedienen
- kan korte, vooraf geoefende, informatie presenteren over producten en/of diensten in een 2e moderne vreemde taal
- kan naar de gast luisteren om de kern van de klantwens te begrijpen in een 2e moderne vreemde taal
- kan naar de gast luisteren om de kern van de klantwens te begrijpen in het Engels
- kan om de gast te informeren eenvoudige teksten schrijven in het Engels
- kan rapportages en overzichten om zodoende de markt in kaart te brengen opmaken
- kan redelijk complexe conflicten op de juiste wijze oplossen
- kan redelijk complexe situaties goed inschatten
- kan reserveringen vastleggen en deze schriftelijk bevestigen
- kan schriftelijke communicatie van de gast over bekende onderwerpen lezen en begrijpen in een 2e moderne vreemde taal
- kan schriftelijke communicatie van de gast over bekende onderwerpen lezen en begrijpen in het Engels
- kan tijdens verkoopsgesprekken, de voor de context en situatie, juiste verkooptechnieken hanteren
- kan zich sociaal vaardig opstellen

P2-K2-W1 Neemt reserveringen aan voor kamers en/of zalen en arrangementen

Omschrijving

De Manager/ondernemer horeca achterhaalt de wensen en behoeften van de aanvrager en gaat in het reserveringssysteem na of aan de wensen van de aanvrager kan worden voldaan en wijst de aanvragers op aantrekkelijke aanbiedingen. Hij informeert aanvragers over mogelijkheden en onmogelijkheden van de aanvraag en stelt indien nodig offertes op. Hij neemt reserveringen en/of opties aan voor kamers, zalen en arrangementen en noteert de voor het hotel relevante gegevens van de gast. Hij neemt tijdig contact op met optanten om opties definitief te maken. Hij legt de reservering in het reserveringssysteem vast en bevestigt deze, zo nodig, schriftelijk.

P2-K2-W1 Neemt reserveringen aan voor kamers en/of zalen en arrangementen

Hij past regels toe om verlies als gevolg van 'no shows' en annuleringen te voorkomen en de kameropbrengst te optimaliseren. Hij informeert de gast over het vervolg van de reservering.

Resultaat

Reserveringen voor kamers, zalen en/of arrangementen zijn aangenomen en correct verwerkt.

Gedrag

Informeert aanvragers op gastgerichte en persoonlijke wijze over reserveringsaanvragen, mogelijkheden en voorwaarden.

Stelt volledige, nauwkeurige offertes en reserveringsbevestigingen op waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, verwerkt en registreert relevante gegevens van gasten accuraat in het boekings- en/of reserveringssysteem.

Maakt gebruik van de computer en het boekings- en/of reserveringssysteem en gebruikt deze systemen effectief om de beschikbaarheid te kunnen controleren en om reserveringen en/of opties te kunnen vastleggen bij het inchecken van de gast.

Luistert naar de gast, vraagt door om de wensen en behoeften van de gasten te achterhalen en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van de gasten te voldoen en de service hierop aan te sluiten.

Past voorgeschreven regels toe om verlies als gevolg van 'no shows' en annuleringen te voorkomen.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

P2-K2-W2 Checkt de gast in

Omschrijving

De Manager/ondernemer horeca begroet de gast bij de balie en staat hem vriendelijk te woord. Hij registreert hem of checkt hem in met behulp van het reserveringssysteem. Hij neemt bijzonderheden en wensen van de gast op en controleert deze op uitvoerbaarheid. Hij wijst de gast een kamer- of accommodatienummer toe, controleert de status van de toegewezen kamer of accommodatie en maakt vervolgens de kamersleutel klaar en overhandigt deze aan de gast. Hij wijst de gast op extra diensten en waar hij informatie over producten en faciliteiten van het hotel kan vinden. Hij opent een rekening voor de gast en informeert tenslotte relevante afdelingen van het hotel over de ingecheckte gast.

Resultaat

Gasten zijn ingecheckt.

Gedrag

Informeert collega's en relevante afdelingen tijdig over de ingecheckte gast en stemt eventuele wensen met hen af.

Stelt zich actief, open en hartelijk naar de gast op, staat hem vriendelijk te woord, informeert hem en geeft hem antwoord op vragen, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt.

Maakt gebruik van het boekings- en/of reserveringssysteem en gebruikt dit systeem effectief bij het inchecken van de gast, het aanmaken van de kamersleutel en het openen van de rekening.

Geeft de gast een op de persoon gerichte dienstverlening en inventariseert specifieke wensen van de gast bij aankomst, bekijkt de wensen van de gast in relatie tot de mogelijkheden en geeft duidelijk aan de ander aan wat deze wel en niet kan verwachten met betrekking tot de diensten van het hotel.

Neemt bij het inchecken van gasten, met verschillende type wensen en bijzonderheden, relevante instructies en bedrijfsvoorschriften in acht.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

P2-K2-W3 Verleent service aan gasten tijdens hun verblijf

Omschrijving

De Manager/ondernemer horeca geeft gasten toeristische informatie, informatie over diensten en faciliteiten die het bedrijf biedt en informatie over de omgeving van het bedrijf. Hij verkoopt souvenirs, kranten, snoep en kleine verbruiksartikelen. Hij houdt de rekening van de gast bij. Hij verleent service aan de gast op basis van zijn behoefte. In het kader van deze dienstverlening maakt hij bijvoorbeeld reserveringen voor gasten (bij horecabedrijven, theater). Hij bedient de telefooncentrale, neemt berichten aan en geeft ze door. Hij communiceert met gasten via (moderne) communicatiemiddelen over het bedrijf. Zo verwerkt hij bijvoorbeeld inkomende e-mail, sorteert inkomende post en maakt uitgaande post klaar voor verzending. Hij ontvangt bezoekers, staat ze te woord en brengt ze zo nodig in contact met gasten of bedrijfsfunctionarissen.

Resultaat

Er is service verleend aan gasten op basis van hun behoeften.

Gedrag

Informeert gasten op duidelijke wijze over diensten en faciliteiten van het bedrijf en de omgeving, waarbij hij zijn communicatiestijl afstemt op gasten.

Noteert berichten op nauwkeurige wijze en communiceert volledig en nauwkeurig via relevante communicatiemiddelen, waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.

Maakt bij het verkopen van artikelen, het bijhouden van de rekening en het verlenen van service op effectieve wijze gebruik van benodigde materialen en middelen.

Achterhaalt de behoefte en verwachtingen van de gast en sluit hierop aan in zijn informatie, advies en service.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P2-K2-W4 Bewaakt de veiligheid

Omschrijving

De Manager/ondernemer horeca bewaakt de veiligheid in het bedrijf conform de bedrijfsregels. Hij signaleert sfeerbedreigend gedrag van gasten en spreekt gasten zo nodig hierop aan. Hij signaleert ongewenste bezoekers en vraagt hen het pand te verlaten. Hij schakelt, indien nodig, de beveiliging in. Tevens signaleert hij onveilige situaties en schakelt, afhankelijk van de aard van de situatie, de bedrijfshulpverlening (BHV) en/of externe instanties, zoals brandweer of politie, in. Hij noteert meldingen van gasten over diefstal uit kamers, onderzoekt de melding en schakelt, afhankelijk van de ernst van de situatie, de beveiliging of de politie in.

Resultaat

De veiligheid in het bedrijf is bewaakt. Zo nodig zijn de bedrijfshulpverlening of externe instanties ingeschakeld.

Gedrag

Schat situaties correct in en weet wanneer het nodig is om een krachtige beslissing te nemen en grijpt, binnen de gestelde kaders, in bij onveilige situaties.

Overlegt met collega's over risicovol en sfeerbedreigend gedrag van ongewenste bezoekers, maakt melding van onveilige situaties en/of schakelt externe instanties tijdig in.

Weet grenzen te stellen aan sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag van ongewenste bezoekers en geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden, blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief.

Registreert onveilige situaties en handelt bij onveilige situaties volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

P2-K2-W5 Checkt de gast uit

Omschrijving

De Manager/ondernemer horeca checkt de gast uit. Hij handelt de betaling van de rekening af, neemt afscheid van de gast en vraagt daarbij naar hun tevredenheid. Hij reageert op gepaste wijze en vraagt door. Hij registreert de gasttevredenheid en informeert betrokken afdelingen over het vertrek van de gast en eventuele bijzonderheden en verwerkt de gegevens van de gast in de guest history.

Resultaat

De gast is uitgecheckt volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen.

Gedrag

Checkt de gast uit volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures.

Speelt in op signalen van de gast.

Maakt effectief gebruik van het kassasysteem en betaalautomaten.

Informeert relevante afdelingen over het vertrek van de gast en over eventuele bijzonderheden.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

P2-K2-W6 Maakt night audit rapportages van de omzet

Omschrijving

De Manager/ondernemer horeca registreert aan het einde van de dag de omzet. Hij verzamelt en analyseert informatie over boekingen op de gastennota's en controleert deze gegevens. Hij verwerkt receptiegegevens en -statistieken in overzichten en rapporten voor het management en voor verdere verwerking door de administratie. Hij maakt vergelijkingen van resultaten van een bepaalde periode en met die van een vorige periode en maakt prognoses voor het lopende jaar.

Resultaat

De omzet is correct geregistreerd. Receptiegegevens zijn geanalyseerd, gecontroleerd en verwerkt in valide overzichten en rapporten.

Gedrag

Verwerkt relevante gegevens op nauwkeurige wijze in leesbare en correct interpreteerbare overzichten en rapporten voor het management en de administratie.

Maakt bij het uitvoeren van administratieve werkzaamheden effectief gebruik van kassasystemen en ICT-hulpmiddelen.

Analyseert receptiegegevens en -statistieken en controleert deze informatie op juistheid, maakt vergelijkingen en maakt op basis van rationele inschattingen prognoses voor het komende jaar.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Analyseren

P2-K2-W7 Ontwikkelt arrangementen en speciale activiteiten

Omschrijving

De Manager/ondernemer horeca volgt de markt waarbinnen het bedrijf actief is en ontwikkelt op basis van deze informatie arrangementen en speciale activiteiten. Hij berekent prijzen van kamers, arrangementen en speciale activiteiten, maakt regelingen voor kortingen en geeft vervolgens opdracht aan externe organisaties of delegeert deze taak intern om aanbiedingen, arrangementen en activiteiten te communiceren.

P2-K2-W7 Ontwikkelt arrangementen en speciale activiteiten

Resultaat

Arrangementen en speciale activiteiten zijn ontwikkeld en gecommuniceerd op basis van de commerciële kansen op de markt.

Gedrag

Past rekenvaardigheden toe om prijzen en kortingsregelingen voor arrangementen en speciale activiteiten te kunnen berekenen.

Volgt de markt waarbinnen welke het bedrijf actief is, besteedt aandacht aan markttrends en marktfactoren, ziet mogelijkheden om arrangementen en speciale activiteiten aan te bieden en benut deze.

Houdt bij de berekening van prijzen voor arrangementen en speciale activiteiten rekening met de kostprijs en de beoogde winst.

Signaleert wensen en behoeften van gasten en houdt de gasttevredenheid in de gaten.

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