

Profiel van kwalificatiedossier:

# **Ondernemer horeca/bakkerij**

## **Crebonr. 23087**

» **Meewerkend horeca ondernemer (Crebonr. 25185)**

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

<b>Leeswijzer</b>	4
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b>	5
<b>Basisdeel</b>	7
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b>	7
<b>B1-K1: Onderneemt</b>	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
<b>B1-K2: Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b>	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
<b>2. Generieke onderdelen</b>	17
<b>Profieldeel</b>	18
<b>P3: Meewerkend horeca ondernemer</b>	18
<b>P3-K1: Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven</b>	18
P3-K1-W1: Verricht voorbereidende werkzaamheden in het horecabedrijf	19
P3-K1-W2: Ontvangt en informeert/adviseert de gast	20
P3-K1-W3: Neemt de bestelling op en serveert deze	20
P3-K1-W4: Maakt dranken serveergereed	20
P3-K1-W5: Bereidt gerechten	21
P3-K1-W6: Maakt de rekening op en neemt afscheid van de gast	21
P3-K1-W7: Creëert en bewaakt sfeer	22
P3-K1-W8: Neemt speciale arrangementen, partijen of bestellingen aan	23
P3-K1-W9: Voert afrondende werkzaamheden uit in het horecabedrijf	23
P3-K1-W10: Sluit het bedrijf af	24

# 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 Meewerkend horeca ondernemer	4	Nee	middenkaderopleiding

B1-K1 Onderneemt	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

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

#### 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.

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.

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

## P3 Meewerkend horeca ondernemer

### Mbo-niveau

4

### Typering van het beroep

De Meewerkend horeca ondernemer is oprichter, eigenaar en/of bedrijfsleider van een (kleinschalig) restaurant, café of bar. Hij is belast met de operationele leiding van het bedrijf. Hij werkt mee aan de uitvoering van dagelijkse werkzaamheden. Tot slotte creëert en bewaakt de Meewerkend horeca ondernemer de sfeer vanuit het gastvrijheidsconcept en sociaal-hygiënisch beleid en benadert op basis hiervan de gasten. De Meewerkend horeca ondernemer werkt in een context waarin hij veel contact heeft met internationale gasten.

### Beroepsvereisten

Nee

## P3-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 Meewerkend horeca ondernemer 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 kunnen ontstaan, zijn dan ook niet routinematig en met standaardprocedures op te lossen.

De Meewerkend horeca ondernemer 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 de 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 Meewerkend horeca ondernemer is eindverantwoordelijk voor het bedrijf of de vestiging. Hij is de eindverantwoordelijke voor de werkkuitvoering en de resultaten daarvan.

De Meewerkend horeca ondernemer vervult tevens een uitvoerende en een collegiale rol. Hij werkt, indien in het bedrijf meerdere uitvoerende medewerkers werken, collegiaal samen met andere medewerkers.

### 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 grondstoffen en producten de eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze
- heeft kennis van procedures en technieken voor het verwijderen van afval
- heeft kennis van regels rond etiquette en tafelzetting
- heeft kennis van sociale hygiëne
- kan afruim- en serveertechnieken toepassen
- kan decoreer- en snijtechnieken toepassen

### P3-K1 Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven

- kan een korte boodschap voor de gast schrijven in een 2e moderne vreemde taal
- kan een korte boodschap voor de gast schrijven in het Engels
- kan eenvoudige gesprekken met gasten voeren in een 2e moderne vreemde taal
- kan eenvoudige gesprekken met gasten voeren 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 informatie over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in het Engels
- kan kassasystemen, betaalautomaten en bijbehorende ICT hulpmiddelen bedienen
- kan korte, eenvoudige informatie over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in een 2e moderne vreemde taal
- kan korte, vooraf geoefende informatie over producten en/of diensten toelichten aan gasten in het Engels
- kan naar de gast luisteren en de kern van een boodschap volgen in een 2e moderne vreemde taal
- kan naar de gast luisteren om de kern van de klantwens te begrijpen in het Engels
- kan omgaan met diverse apparatuur om warme en koude dranken te bereiden
- kan redelijk complexe conflicten op de juiste wijze oplossen
- kan redelijk complexe situaties goed inschatten
- kan strategieën om normafwijkend gedrag te voorkomen toepassen
- kan technieken voor het schoonmaken, opdelen en voorbereiden van producten toepassen
- kan technieken voor het voorbereiden van specials toepassen
- kan uiteenlopende gesprekstechnieken die horen bij het onderhandelen en verkopen toepassen
- kan zich sociaal vaardig opstellen

### P3-K1-W1 Verricht voorbereidende werkzaamheden in het horecabedrijf

#### Omschrijving

De Meewerkend horeca ondernemer werkt samen met collega's aan de uitvoering van voorbereidende werkzaamheden. Hij maakt de tafelzetting gereed en maakt sfeerbepalers in orde.

In de keuken maakt hij benodigde apparatuur bedrijfsklaar. Hij controleert benodigdheden en vult zo nodig de werkvoorraad bij door het halen en inruimen van noodzakelijke artikelen. Hij zet benodigde grondstoffen en producten klaar. Hij maakt onbewerkte grondstoffen schoon, deelt ze op en bewerkt ze voor op ordelijke, systematische en snelle wijze en met inachtneming van relevante voorschriften en richtlijnen. Hij maakt voorbereidingen voor specials van die dag. Hij opent vervolgens het pand. Hij stemt af met collega's en helpt hen zo nodig.

#### Resultaat

Publieke ruimtes en werkruimtes zijn tijdig bedrijfsklaar en het bedrijf ziet er verzorgd en aantrekkelijk uit. Het pand is geopend.

#### Gedrag

Stemt tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig.

Kiest en verzamelt benodigde grondstoffen en producten, gebruikt de van toepassing zijnde schoonmaak-, opdeel- en voorbereidingstechnieken en werkt hierbij snel en precies met zijn handen.

Controleert of alle benodigdheden in orde zijn en in voldoende mate aanwezig zijn.

Neemt bij het uitvoeren van voorbereidende werkzaamheden (bedrijfs)voorschriften op het gebied van veiligheid, hygiëne, milieu en arbo in acht.

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

### P3-K1-W2 Ontvangt en informeert/adviseert de gast

#### Omschrijving

De Meewerkend horeca ondernemer ontvangt gasten en staat ze vriendelijk te woord. Hij inventariseert wensen en behoeften van de gast, geeft informatie en/of advies en wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten.

#### Resultaat

Gasten zijn op gastvriendelijke wijze ontvangen en geïnformeerd.

#### Gedrag

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

Maakt gebruik van zijn kennis over verschillende dranken, producten en gerechten, menudelen, gerechtenopbouw en -bereiding bij het informeren en adviseren van de gast.

Inventariseert wensen van de gast en bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en sluit in het advies voor de keuze van dranken, wijnen en/of gerechten hierop aan.

Volgt bij het ontvangen en informeren/adviseren van gasten de richtlijnen van de bedrijfsformule van het horecabedrijf.

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

### P3-K1-W3 Neemt de bestelling op en serveert deze

#### Omschrijving

De Meewerkend horeca ondernemer neemt de bestelling van de gast op en verwerkt de bestelling in het kassasysteem. Hij serveert de bestelling uit of hij overhandigt de bestelling aan de gast. Hij stemt af met collega's en helpt hen zo nodig. Na gebruik van de bestelling ruimt hij de tafel af.

#### Resultaat

De bestelling is opgenomen en uitgeserveerd. Na gebruik van de bestelling is de tafel tijdig afgeruimd.

#### Gedrag

Stemt tijdig af met collega's.

Stemt bij het informeren en adviseren van de gast, taal en benaderingswijze af op de gast en neemt vervolgens de bestelling zodanig op dat de bestelling gereedgemaakt kan worden.

Maakt gebruik van draag- en serveermethoden bij het serveren van de bestelling en het afruimen van de tafel/bar.

Gebruikt benodigde materialen en middelen op effectieve wijze bij het serveren van de bestelling, maakt gebruik van het kassasysteem om bestellingen in te verwerken en gaat bewust om met materialen en middelen.

Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is.

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

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

### P3-K1-W4 Maakt dranken serveergereed

#### Omschrijving

De Meewerkend horeca ondernemer maakt dranken serveer gereed en neemt hierbij relevante wet- en regelgeving in acht. Hij selecteert hiervoor benodigde kopjes en glazen en benodigde dranken of ingrediënten. Hij schenkt en/of

#### P3-K1-W4 Maakt dranken serveergereed

tapt dranken. Hij werkt hierbij, indien nodig, samen met collega's en stemt diverse werkzaamheden met zijn collega's af.

##### Resultaat

Dranken zijn volgens geldende kwaliteitsnormen samengesteld uit de juiste hoeveelheden en serveer gereed.

##### Gedrag

Overlegt met collega's over uit te voeren werkzaamheden om dranken serveer gereed te kunnen maken.

Past verschillende bereidingstechnieken toe om diverse dranken te kunnen bereiden, waarbij hij precies en accuraat werkt.

Kiest benodigde kopjes en glazen en middelen bij het gereedmaken van diverse dranken en gebruikt middelen op effectieve wijze en gaat bewust om met materialen en middelen.

Werkt ordelijk en systematisch bij het gereedmaken van dranken en werkt daarbij in het tempo dat nodig is om de bestelling tijdig bij de gast te serveren.

Werkt bij het bereiden van dranken conform bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.

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

#### P3-K1-W5 Bereidt gerechten

##### Omschrijving

De Meewerkend horeca ondernemer ontvangt de bestelling, verzamelt benodigde producten en bereidt gerechten en componenten. Hij maakt gerechten serveergereed en geeft deze door.

##### Resultaat

Gerechten zijn bereid en zien er aantrekkelijk uit. Producten en gerechten voldoen aan geldende kwaliteitseisen en 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 en werkt hierbij snel en accuraat.

Gebruikt bij het bereiden van gerechten benodigde materialen en middelen op effectieve wijze en gaat hiermee bewust om.

Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is bij de bereiding van gerechten (kwaliteit leveren).

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: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

#### P3-K1-W6 Maakt de rekening op en neemt afscheid van de gast

##### Omschrijving

De Meewerkend horeca ondernemer rekent bestellingen met gasten af volgens bedrijfsrichtlijnen. Hij maakt de rekening op, controleert deze en handelt deze af. Hij verwerkt betalingen met verschillende betalingswijzen in de kassa. Hij neemt afscheid van gasten. Hij controleert bij het afscheid tevredenheid van gasten en onderneemt op basis van de signalen en opmerkingen, indien nodig, actie.

### P3-K1-W6 Maakt de rekening op en neemt afscheid van de gast

#### Resultaat

Bestellingen zijn volgens bedrijfsrichtlijnen afgerekend met gasten en verwerkt in de kassa. Er is afscheid genomen van gasten volgens de bedrijfsformule.

#### Gedrag

Rekent snel en accuraat bij het afrekenen van bestellingen.

Maakt gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten en gebruikt deze bij het maken van de rekening en het afrekenen van bestellingen effectief.

Vraagt bij het afscheid nemen naar de tevredenheid van gasten en let op non-verbale signalen.

Stelt conform bedrijfsrichtlijnen de rekening op en neemt hierbij veiligheids- en bedrijfsvoorschriften in acht. Volgt bij het afscheid nemen van de klant richtlijnen van de bedrijfsformule van het horecabedrijf.

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

### P3-K1-W7 Creëert en bewaakt sfeer

#### Omschrijving

De Meewerkend horeca ondernemer creëert op basis van de bedrijfsformule van het bedrijf een passende sfeer in het bedrijf. Hij houdt tijdens het verblijf gasten goed in de gaten en reageert en/of anticipeert alert op signalen van gasten. Hij veraangenaamt het verblijf van gasten door omstandigheden te optimaliseren op basis van wensen en behoeften van gasten. Hij bewaakt de sfeer in het bedrijf. Hij signaleert gedrag van gasten en medewerkers dat normafwijkend kan zijn en bespreekt dit met medewerkers.

Hij houdt alcoholgebruik van gasten in de gaten. Ook houdt hij in de gaten of er drugs worden gebruikt, hij let daarbij op het gedrag van gasten. 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 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

Spreekt gasten en medewerkers aan op sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag en verwijdt, zo nodig, gasten uit het horecabedrijf, toont daarbij overwicht en stelt zich zo veel mogelijk zelfverzekerd op.

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 probleem.

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

### P3-K1-W7 Creëert en bewaakt sfeer

normafwijkend gedrag van gasten en medewerkers conform de bedrijfsformule, het gastvrijheidsconcept, huisregels en het sociaal-hygiënisch beleid, en spreekt hen op basis hiervan aan. Hij doet aanpassingsvoorstellen voor 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

### P3-K1-W8 Neemt speciale arrangementen, partijen of bestellingen aan

#### Omschrijving

De Meewerkend horeca ondernemer bespreekt speciale arrangementen en grote en/of bijzondere partijen of bestellingen met (potentiële) opdrachtgevers. Hij inventariseert specifieke wensen en past het aanbod daarop aan. Hij onderhandelt met opdrachtgevers en neemt het arrangement, partij of de bestelling aan.

#### Resultaat

Speciale arrangementen en grote en/of bijzondere partijen of bestellingen zijn onder goede voorwaarden aangenomen waarbij rekening is gehouden met wensen van (potentiële) opdrachtgevers en de mogelijkheden van de organisatie (goede prijs-kwaliteitverhouding).

#### Gedrag

Neemt in de onderhandeling wensen van de (potentiële) opdrachtgever en mogelijkheden in de organisatie als uitgangspunt.

Maakt efficiënt gebruik van beschikbare capaciteit van het bedrijf bij het plannen.

Ziet in gesprek met de (potentiële) opdrachtgever kansen om de gast te overtuigen om met de reservering akkoord te gaan en/of ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden.

Speelt in op de behoefte van de gast en past zijn communicatiestijl aan op het gasttype.

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

### P3-K1-W9 Voert afrondende werkzaamheden uit in het horecabedrijf

#### Omschrijving

De Meewerkend horeca ondernemer ruimt de werkruimte op en maakt deze schoon met in achtname van relevante voorschriften en richtlijnen. 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.

#### Resultaat

Werkruimtes zijn tijdig opgeruimd en schoongemaakt.

#### Gedrag

Stemt tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig.

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 schoonmaakwerkzaamheden het bedrijfsschoonmaakplan, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het werken in een horecabedrijf in acht en vult controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in.

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

### P3-K1-W10 Sluit het bedrijf af

#### Omschrijving

De Meewerkend horeca ondernemer sluit aan het einde van de dienst of van de werkdag het betalingssysteem af. Hij telt, controleert en verantwoordt de ontvangsten en bergt het geld op of stort het af. Hij maakt de afrekenstaat op en verklaart in voorkomende gevallen eventuele kasverschillen. Hij maakt een ronde door het horecabedrijf en controleert of alle noodzakelijke en afrondende werkzaamheden zijn verricht en of het bedrijf voor de volgende dag bedrijfsklaar is. Hij sluit daarna het bedrijf af.

#### Resultaat

Het bedrijf is bedrijfsklaar voor de volgende dag en is afgesloten.

#### Gedrag

Maakt op nauwkeurige wijze een afrekenstaat.

Inventariseert en analyseert ontvangsten en bepaalt waar eventuele kasverschillen door veroorzaakt worden.

Werkt volgens geldende voorschriften en richtlijnen bij het afsluiten van het betalingssysteem. Hanteert de bedrijfsprocedure bij het afsluiten van het bedrijf.

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