

Bronnenboek Oriëntatie op branche en beroep



Inhoudsopgave

| | |
|--|--|
| 1 De horeca, een dynamische bedrijfstak | 4 |
| 2 Het horecabedrijf | 4 |
| De maaltijd- en spijzenverstrekkende bedrijven | 4 |
| De drankverstrekkende bedrijven | 5 |
| Contractcatering | Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd. |
| Combinatiebedrijven | 5 |
| Bijproducten | 6 |
| 3 Het horecaproduct | 6 |
| Onder of boven in de markt | 7 |
| 4 Bedrijven en hun bedrijfsformules | 7 |
| De zes P's | 7 |
| 5 Werken in de horeca | 10 |
| 1e Voorbeeld functie: | 12 |
| 2 ^e Voorbeeld functie: | 13 |
| Leidinggevende functies in een horecabedrijf | 14 |
| 6 Cao | 17 |
| Werktijden | 17 |
| 7 Vakbladen | 18 |
| 8 Opleidingen | 18 |
| Competentieprofielen | 19 |
| Examendossier | 19 |
| Onderwijstraject | 20 |
| - BOL-traject | 20 |
| - BBL | 20 |
| Cursussen en trainingen | 20 |
| 9 Werkomstandigheden | 20 |
| 10 Hygiëne middels HACCP | 23 |

11 Informatie over SVH.....24

* Daar waar gastheer staat mag ook gastvrouw gelezen worden.

1 De horeca, een dynamische bedrijfstak

De bedrijfstak horeca is een zogenaamde 'jonge' bedrijfstak. Dat betekent dat er veel jonge mensen werken. Ongeveer de helft van het totaal aantal werknemers is jonger dan 23 jaar. Dit wijkt duidelijk af van de totale beroepsbevolking in Nederland. Daarnaast wordt er in de horeca regelmatig van baan gewisseld en wordt er steeds vaker gewerkt met kleinere en flexibele arbeidscontracten. Daarom spreken we van een bedrijfstak met hoge mobiliteit en flexibiliteit. En dat klinkt erg dynamisch.



De aanduiding horeca is een afkorting van drie soorten bedrijven.

Deze soorten bedrijven vertegenwoordigen samen bijna alle bedrijven die je in de bedrijfstak tegenkomt. Dit zijn:

- de **H**otelbedrijven
- de **R**estaurantbedrijven
- de **C**afébedrijven.

Samen vormen ze dus het woord **Horeca**.

2 Het horecabedrijf

Hoe vaak bezoek je eigenlijk een horecabedrijf? Misschien vaker dan je denkt. Want ook de cafetaria op de hoek, de discotheek en schoolkantine zijn horecabedrijven. Net zoals het dure restaurant en het vijfsterrenhotel. Ook het frisdrankje of biertje tijdens een popconcert in een voetbalstadion of het ijsje van de ijssalon, koop je vaak van een horecaondernemer. Er zijn veel horecabedrijven in Nederland. In totaal ongeveer 45.000. Deze bedrijven zijn georganiseerd in een overkoepelende organisatie, Het Bedrijfschap Horeca en Catering. Deze organisatie houdt zich bezig met ongeveer alles wat er in de gehele bedrijfstak gebeurt. Het Bedrijfschap is een samenwerkingsverband van ondernemersorganisaties en werknemersorganisaties. Dus de collectieve belangen van iedereen die in de bedrijfstak werkzaam is, worden behartigd. Of je nou eigenaar bent van een groot bedrijf of gastheer* in een klein restaurant.

Horecabedrijven kunnen verdeeld worden in vier groepen. Deze groepen zijn:

1. de maaltijd- en spijzenverstrekkende bedrijven
2. de drankverstrekkende bedrijven
3. de logiesverstrekkende bedrijven
4. de cateringbedrijven.

De maaltijd- en spijzenverstrekkende bedrijven

Dit is de eerste en tegelijk ook grootste groep. Hieronder vallen alle restaurants, cafetaria's, pizzeria's, broodjeszaken, ijssalons enzovoort. Deze groep bestaat uit ongeveer twintigduizend bedrijven waarvan de helft fastfoodbedrijven zijn. Dit zijn bedrijven waar je een snelle hap kunt krijgen, zoals de naam al zegt. Je moet dan denken aan cafetaria's en de pizzakoerier.

De drankverstrekkende bedrijven

De tweede groep zijn de drankverstrekkende bedrijven. Het belangrijkste product dat deze bedrijven verkopen is drank. Hier vallen de cafés, bars, discotheken enzovoort allemaal onder. Daarnaast ook de zogenaamde zaalverhuurbedrijven. Samen zijn dit er ongeveer achttienduizend.

De logiesverstrekkende bedrijven

Deze derde groep horecabedrijven verkoopt overnachtingen. Je kunt er dus slapen. Hotels, motels, pensions en jeugdherbergen vallen onder deze groep. Ook cruiseschepen zijn logiesverstrekkende bedrijven. In totaal zijn er ongeveer drieduizend van in Nederland.

De cateringbedrijven

Cateringbedrijven zijn bedrijven die naar de gast toe gaan om daar hun product te verkopen. In tegenstelling tot de andere bedrijven waar de gast juist naar het horecabedrijf gaat. Cateringbedrijven verkopen hun product op locatie. 'To cater' betekent provianderen (maaltijden verzorgen), oftewel een grote groep mensen voorzien van eten en drinken. De term catering wordt gebruikt voor verschillende activiteiten zoals:

- . het leveren van kant-en-klaarmaaltijden, gekoeld of uit de diepvries
- . het leveren van halffabricaten (convenience foods)
- . traiteurs (winkels waar je luxe kant-en-klaarmaaltijden en -gerechten kunt afhalen)
- . rondbrengen van maaltijden voor onder andere oudere mensen (tafeltje-dek-je)
- . het verzorgen van een hapje en drankje bij een feest.

Er zijn cateraars die foodservice een betere naam vinden dan catering. Cateringbedrijven kunnen we onderverdelen in verschillende soorten:

- De bedrijfscaterers
De bedrijfscatering vormt de grootste groep. Je vindt ze in de personeelsrestaurants en kantines van grote bedrijven.
- De instellingscaterers
Als een instelling het gehele voedingsgebeuren niet meer zelf kan of wil uitvoeren, dan wordt er een instellingcateraar ingehuurd. Deze cateraar is gespecialiseerd in het verzorgen van de voeding in een instelling.
- De schoolcaterers
Deze ken je misschien wel van school. In de kantine of aula wordt de verkoop van maaltijden, snoep, snacks en automatenverkoop steeds vaker uitbesteed door een cateringbedrijf.
- De transportcateraar
Hierbij worden mensen van eten en drinken voorzien in bijvoorbeeld vliegtuigen, schepen en treinen.
- Partycateraar
De partycaterers verzorgen het horecagedeelte van bijvoorbeeld feesten en partijen bij de gasten thuis of op een bijzondere locatie. Van intieme diners tot grote recepties of tijdens evenementen in de buitenlucht.

Combinatiebedrijven

Er zijn cateringbedrijven die een combinatie van de verschillende cateringformules aanbieden, zoals bedrijfs- en schoolcatering. Ook vind er catering plaats op beurzen .

De cateringbranche is een sector die nog steeds sterk groeit. Er zijn in Nederland enkele grote cateringbedrijven. Ook voor mensen met een consumptieve opleiding is er werk binnen het cateringbedrijf.

Hoofdproducten

We hebben gezien dat we de horecabedrijven in Nederland kunnen indelen naar het soort product dat ze verkopen. De bedrijven zijn dan ingedeeld naar het hoofdproduct. Dus een restaurant is een maaltijd- en spijzenverstrekking bedrijf omdat het hoofdproduct, Een hotel heeft als hoofdproduct het verhuren van hotelkamers, maar ook hier worden maaltijden en gerechten verkocht, net als dranken. De meeste gasten willen de dag toch beginnen met een ontbijt en voor het slapen gaan nog een drankje in de hotelbar drinken.

Naast de specifieke bedrijven zoals een café, restaurant of een hotel, waar we dus over de verkoop van hoofdproducten praten, bestaan er ook combinatie bedrijven. Dit zijn bedrijven die verschillende hoofdproducten verkopen. Bijvoorbeeld een café/restaurant of een hotel-café-restaurant. Een eetcafé is ook een combinatievorm. Het belangrijkste product dat ze verkopen is eten. Natuurlijk worden er ook dranken verkocht bij het eten. Een maaltijd zonder een drankje zal niet vaak voorkomen.

Een café daarentegen heeft als hoofdproduct dranken. Maar naast de dranken worden er in de meeste cafés ook wel kleine gerechten verkocht. Denk maar aan een portie bitterballen of een tosti of de nootjes op de bar.

Een nog niet genoemd hoofdproduct is de verhuur van zaalruimte voor vergaderingen, congressen, feesten enzovoort. Dit zijn vaak horecabedrijven, omdat er bijna altijd ook eten of drank gewenst is. Dus zaalverhuurbedrijven of congrescentra kunnen onder de horecabedrijven vallen. Ze worden dan ingedeeld onder de drankverstrekkende bedrijven. Het hoofdproduct in dit soort bedrijven is dus drank. Maar daarnaast kunnen er natuurlijk ook maaltijden geserveerd worden.

Bijproducten

Naast de hoofdproducten eten, drank en logies bestaan er ook bijproducten. Dit zijn producten die niet direct iets met horeca te maken hebben maar wel vaak verkocht worden in een horecabedrijf. Je moet hierbij denken aan kranten, tijdschriften en boeken, speelautomaten en bijvoorbeeld de verkoop van souvenirs, toiletartikelen of snoep. Deze producten leveren vaak extra inkomsten op.

3 De Horeca Branch

De bestedingen (volume) in de horeca hebben zich 2012, ten opzichte van de totale Nederlandse economie, nog relatief gunstig ontwikkeld dankzij een goed eerste half jaar. Door een sterk gedaald consumentenvertrouwen, afnemende koopkracht en een verslechtering van de Nederlandse economie, is ook in de horeca een daling van de bestedingen zichtbaar. Per saldo daalde de omzet(volume), met 0,75%, slechts licht. De ingezette daling van de bestedingen in de horeca zullen in 2013 leiden tot een daling van 2%. In 2014 zullen de bestedingen, als gevolg van een lichte economische groei en door dat de bestedingen zich al op een laag niveau bevinden, niet verder afnemen.

Bron: http://www.ondernemerschap.nl/index.cfm/3,146,371/ondernemerschap_rapporten_horeca_2012.pdf

Gebruik deze link ook voor meer informatie over omzet en grootte van de horeca sector.

4 Het horecaproduct

Je weet nu wat voor soort bedrijven je tegen kunt komen in de bedrijfstak horeca en wat deze verschillende bedrijven als hoofdproduct verkopen. Maar wat maakt nu precies het product een horecaproduct? Eten en drank koop je bijvoorbeeld ook bij de supermarkt... Het verschil zit in twee belangrijke elementen. Dat zijn gastvrijheid en het verlenen van diensten! Gastvrijheid en een stuk dienstverlening zijn niet tastbaar. Deze

vormen wel een erg belangrijk onderdeel van het horecaproduct. Je kunt je er als bedrijf mee onderscheiden van de concurrenten. Het is iets wat gasten ervaren in het horecabedrijf tijdens kopen van het product. We zeggen dan ook dat het horecaproduct bestaat uit **goederen** en **diensten**. Goederen zijn bijvoorbeeld maaltijden, dranken of een bed om in te slapen. Voorbeelden van diensten zijn het serveren van maaltijden en dranken, het bellen van een taxi of het opmaken van een bed in een hotelkamer.

Onder of boven in de markt

Horecabedrijven kunnen worden ingedeeld naar het product dat ze aanbieden. Er is een andere indeling mogelijk waarbij meer gekeken wordt naar de bedrijfsformule en de grootte van een bedrijf. Ook wordt er hierbij gekeken of het een luxueus of eenvoudig bedrijf is. Er wordt dus meer naar de details gekeken. Zo bestaan er eenvoudige, goedkope bedrijven met verschillende bedrijfsformules onder in de markt en duurdere bedrijven met een luxueuze uitstraling die we bedrijven boven in de markt noemen. Een eenvoudig eetcafé met een beperkt assortiment is een voorbeeld van een bedrijf onder in de markt en een luxe à-la-carterestaurant is een bedrijf boven in de markt.

Meestal is het de bewuste keus van een horecaondernemer om onder of boven in de markt te opereren. Daarbij moet je bedenken dat het begrip onder in de markt niet als negatief gezien moet worden. Het is een aanduiding voor een bedrijf dat lage prijzen vraagt voor eenvoudige producten. Zowel de goederen als de diensten zijn eenvoudig.

5 Bedrijven en hun bedrijfsformules

Om als horecabedrijf duidelijk te maken dat je bewust onder of boven in de markt je product aan wilt bieden, dien je een duidelijke bedrijfsformule te hanteren. Deze bedrijfsformule moet door de ondernemer eerst uitgedacht worden. Daarnaast is het natuurlijk van groot belang om tussen al die duizenden horecabedrijven gevonden te worden door de gast. Er zijn veel concurrenten en zonder daar goed naar gekeken te hebben, kun je geen succesvol horecabedrijf runnen.

De ondernemer gaat dus nadenken over de volgende vragen:

- 1 Wat ga ik verkopen en doe ik dat alleen of heb ik personeel nodig?
- 2 Waar doe ik dat?
- 3 Hoe ziet mijn bedrijf er uit?
- 4 Welke gasten wil ik graag ontvangen?
- 5 Wat gaan mijn producten kosten?
- 6 Hoe maak ik de mensen duidelijk dat ik besta als horecabedrijf ?

De zes P's

Alle antwoorden moeten verwerkt worden in een zogenaamde bedrijfsformule. Een handig hulpmiddel hierbij zijn de zes P's. Zes kenmerken die allemaal met een P beginnen en samen de bedrijfsformule vormen. Deze zes P's worden marketinginstrumenten genoemd.

De zes P's op een rijtje:

De P van plaats

Deze P heeft te maken met de plaats waar het bedrijf gevestigd is. In een druk uitgaansgebied of ergens in de bossen? Is het bedrijf goed te bereiken en zijn de gasten bereid een stuk te rijden voor dit bedrijf ? Moet het op een doorgaande weg liggen? Is er een goede parkeergelegenheid en hoeveel concurrenten zijn er in de directe omgeving? Er zijn horecabedrijven waarbij de plaats niet zo belangrijk is omdat het een bedrijf is dat boven in de

markt opereert waarvoor de gasten best een eindje willen omrijden. Voor een cafetaria bijvoorbeeld is de plaats wel erg belangrijk. Er moeten in de directe omgeving veel mensen wonen en de concurrenten moeten niet te dichtbij zitten.

De P van Product

Het product van een horecabedrijf bestaat voornamelijk uit eten, drinken en slapen. Elk bedrijf heeft daar zo zijn eigen ideeën over. Is het assortiment uitgebreid? Wisselen de gerechten vaak? Wordt er gebruikgemaakt van hoge kwaliteit producten en maken ze alles zelf? Wordt het vis of vlees? Of alleen pannenkoeken? Moeten de producten snel klaar zijn? Ook het aanbod van diensten hoort bij de P van product. Is er bijvoorbeeld bediening of moeten de gasten zichzelf bedienen? Kortom, het totale horeca product van goederen en diensten.

De P van presentatie

Hoe presenteert het bedrijf zich, wat is de inrichting en aankleding van het bedrijf? Welke stijl van inrichting kies je, trendy of klassiek? Ook de aankleding van je bedrijf aan de buitenkant hoort hierbij. Staat je naam groot op de gevel met neonverlichting? Misschien is een kleine vermelding van je naam al voldoende. Ook de presentatie van je product valt onder deze P. Hoe presenteer ik mijn gerechten? Je moet een keuze maken uit het grote aanbod van bestek, porselein, glazen en linnengoed. Hoe kleed ik mijn personeel? Moeten ze er allemaal hetzelfde uitzien in chique bedrijfskleding of mogen ze in een spijkerbroek de gasten bedienen? Heb ik achtergrondmuziek nodig in mijn bedrijf en welke muzieksoort kies ik dan? Allemaal vragen die te maken hebben met de presentatie. Ook de eigen presentatie van de ondernemer hoort hier natuurlijk bij.

De P van promotie

Om de producten te verkopen, wordt er meestal reclame voor gemaakt. Over hoe je dat gaat doen moet eerst goed worden nagedacht. Op welke manier ga je reclame maken? Hoeveel geld heb je er voor over? Na het maken van reclame ga je evalueren of het resultaat heeft opgeleverd. Vaak is de mond-tot-mondreclame een belangrijke vorm van reclame. Het kost geen geld en tevreden gasten zijn de beste reclame die een horecabedrijf zich kan wensen. De ondernemer kan er ook voor kiezen zijn bedrijf aan te sluiten bij een keten of besluiten om lid te worden van een samenwerkingsverband. Hierdoor wordt het bedrijf meegenomen in de promotie van de gehele keten. Dit scheelt enorm in de kosten en er worden meer gasten bereikt.

De P van personeel

Hierbij gaat het om de inzet van het personeel. Hoeveel personeel ga ik aannemen? Welke opleiding moet het personeel hebben? Oudere werknemers met ervaring kunnen waardevoller zijn dan schoolverlaters die een goede opleiding hebben gehad. Maar er zijn ook bedrijfsformules denkbaar waar het juist belangrijk is om jonge mensen in dienst te hebben. Wil ik ze meer betalen dan wettelijk is voorgeschreven en hoe ga ik om met secundaire arbeidsvoorwaarden? Hierbij moet je steeds bedenken dat het personeel het visitekaartje is van het bedrijf. Misschien is het daarom wel de belangrijkste van alle zes P's.

De P van prijs

Wat kost het product in het horecabedrijf? Wat laat ik mijn gasten betalen? Is de prijs-kwaliteitverhouding goed? Is de prijs van de producten hoog of laag? Dit alles heeft natuurlijk te maken met de kosten die gemaakt worden. Als je kiest voor een bedrijfsformule met veel personeel en kwalitatief goede producten, dan zal je verkoopprijs hoger moeten zijn. Geef je kortingen aan bepaalde groepen gasten? Heb je aangepaste prijzen in het laag- en hoogseizoen? Wat doen mijn concurrenten?

Als deze zes onderdelen geformuleerd zijn, spreek je van een bedrijfsformule.

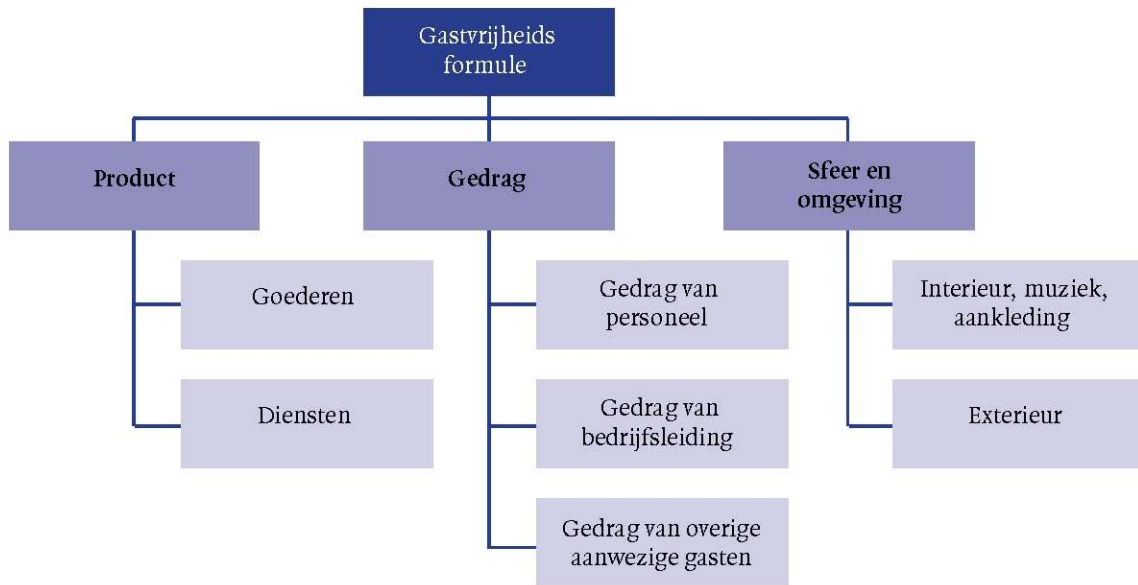
Een horecaondernemer zal er natuurlijk in de eerste plaats voor moeten zorgen dat de gasten krijgen wat ze verwachten en dat hij met zijn product in een behoefte voorziet. De bedrijfsformule is een manier om aan je gasten te laten zien wat ze bij jou kunnen verwachten. Er dus voor zorgen dat de gasten niet met verkeerde verwachtingen naar jouw bedrijf komen. Stel dat een gast bij jou een pannenkoek bestelt terwijl jij jouw bedrijf wilt profileren als een visrestaurant. Dit kan dan betekenen dat de bedrijfsformule niet helemaal goed is ingevuld. In dit geval kan dat met de P van presentatie. Misschien kan een gast aan jouw bedrijf niet zien dat het een visrestaurant is en lijkt het aan de buitenkant een pannenkoekrestaurant. Of de advertenties in de krant zijn niet duidelijk op vis gericht en ontbreekt het dus aan goede promotie. Met een goede bedrijfsformule en duidelijk geformuleerde en uitgevoerde P's kun je veel misverstanden voorkomen. De bedrijfsformule is daarnaast een manier om je doelgroep te selecteren. Met de doelgroep bedoelen we de groep gasten die jij graag in je bedrijf wilt ontvangen. Ze moeten dus vooral geïnteresseerd zijn in jouw product. Als jouw bedrijf bijvoorbeeld een pannenkoekrestaurant is dan is jouw doelgroep vooral ouders met kinderen. Als je een chic restaurant hebt waar kinderen niet bepaald tot de doelgroep behoren, dan moet je geen reclame gaan maken met kindermenu's. Een speeltuintje naast het terras aanleggen en binnen een ballenbak is dan ook geen goed idee. Per type bedrijf kan het belang van de verschillende P's ook behoorlijk verschillen. Zo kunnen de P's van plaats en prijs een heel belangrijk onderdeel vormen voor een cafetaria terwijl een exclusief restaurant boven in de markt veel minder afhankelijk is van de plaats en de prijs. Je wilt toch niet al te ver rijden voor een frietje en ook mag het niet al te veel geld kosten. In een exclusief restaurant boven in de markt moet er juist veel meer aandacht zijn voor het personeel en het product. Hier zijn de plaats en prijs minder belangrijk. Goed opgeleid personeel is absoluut noodzakelijk in dit soort bedrijven. Ook zal er meer personeel werken vergeleken met bijvoorbeeld een cafetaria. En in het exclusieve restaurant wordt ook gewerkt met exclusieve producten. Op deze manier geven de zes P's de ondernemer de mogelijkheid om alle essentiële onderdelen van een bedrijfsformule op de juiste manier te benadrukken en daarnaast precies die gasten binnen te krijgen die tot de doelgroep behoren.

Belangrijk daarbij is de samenhang tussen de zes P's. Je serveert geen dure en exclusieve gerechten op een plastic bordje door ongeschoold personeel in een spijkerbroek.

Gastvrijheidsformule

Bij de bedrijfsformule wordt in grote lijnen bepaald hoe het bedrijf zich in de markt zet. Een gast kan op basis van een bedrijfsformule weten in wat voor bedrijf hij komt en wat hij daar kan en mag verwachten. Maar de bedrijfsformule zegt nog niets over de mate van gastvrijheid die aangeboden wordt. Gastvrijheid is het gevoel wat een gast heeft tijdens zijn verblijf in een horecabedrijf. De mate van gastvrijheid kan worden vastgelegd in een gastvrijheidsformule.

In dit schema kun je zien uit welke onderdelen een gastvrijheidsformule bestaat.



I4

6 Werken in de horeca

Voor het werken in de horeca heb je kennis en vaardigheden nodig. Daarnaast is een goede beroepshouding of attitude nodig. Als je dit allemaal bezit, ben je competent om te functioneren in allerlei beroepen in de horeca. Welke opleiding kun je volgen om competent te worden? Hoe leer je de juiste competenties te beheersen die je nodig hebt voor een toekomstig beroep in de horeca? Om daar het goede antwoord op te kunnen geven, heb je eerst wat extra informatie nodig. Informatie over de opleidingen en informatie over de verschillende beroepen en functies.

Beroepen en functies in de horeca

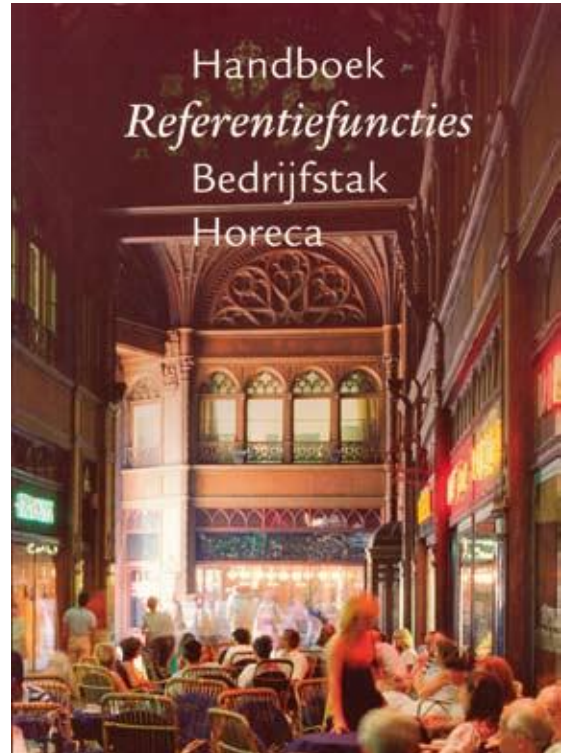
Een beroep is het vak dat iemand uitoefent. Bijvoorbeeld het beroep manager van het restaurant. Een manager voert de activiteiten uit die je mag verwachten op grond van zijn vaardigheden en opleiding. Een functie is het geheel aan taken en verantwoordelijkheden die iemand opgedragen krijgt van zijn werkgever. Je hebt als manager een leidinggevende functie.

Werknemers die je tegenkomt in een horecabedrijf, hebben verschillende verantwoordelijkheden en taken. Het totale pakket taken en verantwoordelijkheden geeft aan welk beroep iemand heeft en wat zijn functie inhoudt. Vaak maken de verantwoordelijkheden de inhoud van het beroep extra zwaar. Om duidelijkheid te krijgen over wat een bepaald beroep inhoudt, zijn belangrijke zaken vastgelegd in een functiebeschrijving. Hierin zijn taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden beschreven. Voor elke bedrijfstak zijn dit soort functiebeschrijvingen gemaakt.

Er zijn beroepen die specifiek voor een bepaald bedrijf zijn. Dit worden ook wel bedrijfsfuncties genoemd. Het is bijna onmogelijk om voor al deze beroepen volledige functieomschrijvingen te maken die ook nog voor elk bedrijf gelden. Om de functieomschrijvingen overzichtelijk te houden, zijn er zogenaamde referentiefuncties gemaakt. Deze referentiefuncties staan in het handboek Referentiefuncties Bedrijfstak Horeca.

In dit handboek vind je de spelregels voor het indelen van functies die in het bedrijf voorkomen en de omschrijvingen van de referentiefuncties. Werkgevers kunnen de in hun bedrijf voorkomende functies (bedrijfsfuncties) vergelijken met deze referentiefuncties. Vervolgens kunnen de functies worden ingedeeld in een van de elf functiegroepen. In de referentiefuncties zijn taken, verantwoordelijkheden en het bij de functie horende salaris beschreven. Door de koppeling aan een salaris wordt het overzicht ook een functiewaardering. Dit alles zorgt voor duidelijkheid in een organisatie.

Dit handboek staat tegenwoordig online op www.horeca.org. De officiële site van de KHN (Koninklijke Horeca Nederland)



Ter verduidelijking worden in het volgende kader enkele begrippen uit de tekst nog even toegelicht.

Taak: Een reeks van verrichtingen en/of handelingen die nodig zijn voor en gericht zijn op het met resultaat uitvoeren van (een gedeelte van) een functie.

Verantwoordelijkheid: De verplichting van de werknemer om binnen zijn bevoegdheid zodanige maatregelen te nemen dat hij zijn taken met het beoogde resultaat uitvoert.

Bevoegdheid: Het recht tot het verrichten van (rechts)handelingen en het nemen van beslissingen binnen de door de werkgever gestelde normen.

Functie: Het totaal van taken en verantwoordelijkheden dat aan een werknemer is opgedragen.

Bedrijfsfunctie: De functie die in een bepaalde onderneming door de werkgever is vastgesteld en beschreven, waarbij de belangrijkste taken en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd.

Referentiefunctie: Een voorbeeldfunctie gebaseerd op in de bedrijfstak voorkomende functies en die, in een bepaalde relatie met andere referentiefuncties, in dit handboek is opgenomen.

Functie-indeling: Het vergelijken van de inhoud van een bedrijfsfunctie met de inhoud van een referentiefunctie, wat leidt tot een juiste indeling van de bedrijfsfunctie in een functiegroep.

Functiecategorie: Een verzameling referentiefuncties die door de soort werkzaamheden verwant zijn (zoals keuken, bediening en dergelijke).

Functiegroep: De groep waarin de bedrijfsfunctie naar zwaarte wordt ingedeeld na vergelijking met een of meer referentiefuncties.

1e Voorbeeld functie:

| | | |
|---------------------------------|---|------------------|
| Funcatiecategorie: algemeen | Referentiefunctie: bedrijfsleider/manager | hotel/restaurant |
| Referentiefunctienummer: A.10.1 | | |

Referentiefunctieomschrijving

Kenmerken van de referentiefunctie

Leiden van de werkzaamheden in een hotel/restaurantbedrijf met (bedienings)restaurants, receptie, hotelgedeelte, zalen voor vergaderingen, partijen en dergelijke. Aan de bedrijfsleider/manager zijn assistent-managers toegevoegd die in roulerende diensten de eerste medewerkers van de afdelingschef (in keuken en bediening) aansturen.

Organisatie

Directe chef: directeur. Geeft leiding aan: ca. zestig medewerkers, onder wie leerlingen en parttimers, via tussen-leidinggevendenden.

Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken

Leidinggeven aan de werkzaamheden in de keuken en de bediening (bereiden van gerechten/maaltijd onderdelen, bedienen van gasten in restaurants en zalen, reinigen van serviesgoed en bestek, gereedmaken van zalen voor het afgesproken doel, schoonmaken van restaurants en overige ruimten), in de receptie (ontvangen en registreren van gasten, behandelen van aanvragen voor kamers, vergaderingen, partijen en dergelijke) en het hotelgedeelte (verblijf gereed maken van gastenkamers).

Daartoe behoren onder meer:

- coördineren van door afdelingschefs en assistent-managers opgestelde planning ten aanzien van roosters, werkindeling, inzet van medewerkers in de verschillende diensten en oplossen van knelpunten
- toezien op/coördineren van de uitvoering van de werkzaamheden via aanwijzingen aan de afdelingschefs/ assistent-managers, controleren van de uitvoering
- bepalen van de personeelsbezetting, werven en aanstellen van nieuwe medewerkers, toezien op voldoende inwerking, uitvoeren van beoordelingen.
- Zorg dragen voor een voor de doelgroep optimaal en aantrekkelijk producten- en dienstenaanbod van het bedrijf.
- Bevorderen van ideeën/voorstellen van leidinggevendenden, uitwerken naar plannen/acties.
- Verzorgen van sales-acties, waaronder het bespreken en aannemen van grote/bijzondere partijen, goedkeuren van speciale arrangementen.
- Zorg dragen voor de productie en distributie van informatie- en promotiemateriaal.
- Bewaken van de efficiency/productiviteit en het bedrijfsrendement.

Daartoe behoren onder meer:

- opstellen van plannen en conceptbegrotingen (omzetten, kosten, promotieacties)
- bewaken van de realisatie, achterhalen en bijsturen van afwijkingen
- ontwikkelen van verbeteracties, doorvoeren van kostenbesparingen
- bewaken/beheersen van inkoopkosten, bespreken van condities met leveranciers (jaargesprekken)
- leveren van gegevens en voorstellen voor budgettering en investeringen.
- Zorg dragen voor een adequate administratievoering, voor het opmaken en versturen van rekeningen en beheersing van uitstaande vorderingen, voor betaling van facturen en voor de opstelling van periodieke managementinformatie. Verantwoorden van afwijkingen en verschillen.
- Overige werkzaamheden zoals:
 - behandelen van klachten van gasten in laatste instantie

overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Overdragen van opvattingen en besluiten naar afdelingschefs en assistent-managers.
- Voeren van diverse vormen van intern en extern overleg.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).

Bron: www.horeca.org.

2^e Voorbeeld functie:

| |
|--|
| Funcatiecategorie: algemeen Referentiefunctie: bedrijfsleider klein horecabedrijf Referentiefunctienummer: A.5.1 |
|--|

Referentiefunctieomschrijving

Kenmerken van de referentiefunctie

-De bedrijfsleider in een klein horecabedrijf runt in de regel de dagelijkse gang van zaken; de directeur/eigenaar heeft de algehele leiding en zorgt voor de algemene zaken, zoals financieel beheer, opzet en uitvoering van het personeelsbeleid, maken van afspraken met leveranciers en inkoop.

Organisatie

Directe chef: directeur/eigenaar klein horecabedrijf. Geeft leiding aan: ca. drie tot acht medewerkers, onder wie parttimers, incidenteel aangevuld met tijdelijke medewerkers (vaktechnisch/operationeel).

Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken

Coördineren/regelen van (en zelf meewerken aan) de dagelijkse werkzaamheden met betrekking tot bediening, klaarmaken van eenvoudige gerechten, schoonmaak/onderhoud et cetera, overeenkomstig de eisen van en afspraken met de directeur/eigenaar.

Daartoe behoren onder meer:

- aanwijzingen geven en instructies,
- begeleiden en stimuleren van medewerkers (en eventueel leerlingen)
- toezien op de voortgang en kwaliteit van het werk;
- oplossen van problemen en klachten
- adviseren bij de aanname van nieuwe medewerkers;
- beoordelen of nieuwe medewerkers in het team passen.

Vorbereiden van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden. Daartoe behoren onder meer:

- aannemen van standaardreserveringen volgens instructie (onder andere voor de zaal/zalen) en vastleggen van de met klanten gemaakte afspraken
- maken van roosters, indelen van medewerkers en zo nodig oproepen van ambulanten.
- plaatsen van bestellingen bij vaste leveranciers; voorraadopnames uitvoeren of laten uitvoeren
- voorbereiden van partijen, bijeenkomsten van diverse clubs en dergelijke volgens afspraak (afroepen van externe catering, speciale benodigdheden; zetten van zalen en mise-en-place).

Verrichten van bij de werkzaamheden behorende administratieve taken, zoals:

- afslaan en controleren van de (computer)kassa en in de kluis plaatsen van de inhoud ervan

- opmaken van de dagelijkse omzetstaat
- bijhouden van de urenregistratie.

Overige werkzaamheden:

- openen en sluiten van het bedrijf
- suggesties doen voor de verbetering van werkwijzen/procedures, aanpassing van het assortiment, wisseling van leveranciers
- overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Corrigerend optreden naar medewerkers.
- Bedienen van buffet- of overige apparatuur.
- Omgaan met schoonmaakhulpmiddelen.
- Bedienen van kantoorapparatuur (zoals pc).
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtinspanning bij het bevoorraden van buffet en keuken, zetten van zalen, terras en dergelijke.
- Lopend en staand, soms plaatsgebonden werken.
- Soms hinder van bedrijfsatmosfeer (rook, warmte, drukte, muziek) en van temperatuurwisselingen bij binnen en buiten bedienen.

Bron: www.horeca.org.

Leidinggevende functies in een horecabedrijf

Een aantal voorbeelden van leidinggevende functies in een horecabedrijf zoals ze in het handboek 'Referentiefuncties Bedrijfstak Horeca' omschreven staan. Om je een uitgebreider beeld te geven van de mogelijke leidinggevende functies in een groot horecabedrijf laten we de belangrijkste functies de revue passeren.

General manager

De general manager heeft de dagelijkse leiding over het bedrijf. Als de general manager niet de eigenaar is, valt hij direct onder de eigenaar van het bedrijf. Een andere benaming is dan ook wel bedrijfsleider. De dagelijkse werkzaamheden zijn erg divers. Afhankelijk van de grootte van het bedrijf, wordt de dagelijkse leiding overgenomen door een andere leidinggevende als de general manager niet aanwezig is. Deze leidinggevende wordt de duty manager genoemd.

Food & beverage-manager

Food & beverage betekent letterlijk eten en drinken. De F&B-manager is belast met het goed laten functioneren van die afdelingen waar met eten en drinken gewerkt wordt, zoals de keuken, restaurant en conference & banqueting (zalen en partijen) en roomservice. Dit doet de food & beverage manager door leiding te geven, via de restaurantmanager en keukenmanager, aan de medewerkers die binnen de verschillende F&B outlets werkzaam zijn. Daarnaast is hij ervoor verantwoordelijk dat de F&B-afdeling het juiste serviceniveau en gebudgetteerde omzet realiseert en draagt hij zorg voor een correcte omgang met gasten en klachtenbehandeling van zowel gasten als medewerkers. De F&B-manager is verantwoording schuldig aan de general manager en is daarom vaak betrokken bij het beleid rond reserveringen, omgang met gasten en soms het personeelsbeleid. Daarnaast vervangt hij/zij de GM bij diens afwezigheid in de functie van duty manager.

Chef-kok/keukenmanager

Heeft de dagelijkse leiding over de keuken. De werkzaamheden kunnen erg divers zijn, zoals het opstellen van werkroosters, samenstellen van de menukaart, contacten onderhouden met leveranciers en natuurlijk leidinggeven en controleren van het overige keukenpersoneel. Op de dagen dat hij niet aanwezig is, neemt de souschef de leiding over.

Restaurantmanager

De restaurantmanager is verantwoordelijk voor het functioneren van het restaurant. Hij houdt zich bezig met plannen, leidinggeven, advies geven en werknemers controleren. Voor gasten is de restaurantmanager een echte gastheer. Op de dagen dat hij niet aanwezig is, neemt de conference & banqueting manager de leiding over.

Conference & banqueting manager

De conference & banqueting manager houdt zich bezig met alle dagelijkse werkzaamheden op de afdeling conference & banqueting. Deze werkzaamheden kunnen zijn:

- het boeken van individuele en/of groepsreserveringen voor zalen
- behandelen van aanvragen met behulp van het reserveringssysteem en zorgen voor optimalisering van de zalenopbrengst
- opstellen van offertes en vastleggen van gemaakte boekingen in het reserveringssysteem
- behandelen van uitstaande opties
- controleren en opstellen van de rekeningen nadat het evenement heeft plaatsgevonden
- verzorgen van diverse overzichten, forecasts met betrekking tot reserveringen, zalenomzetten en dergelijke. Het maken van duidelijke sheets met volledige evenementinformatie voor de overige afdelingen
- het verzorgen van de aftersales. Op de dagen dat hij niet aanwezig is, neemt de restaurantmanager of de F&B-manager de leiding over. De conference & banqueting manager is verantwoording schuldig aan de F&B-manager.

Rooms division manager

De rooms division manager geeft leiding en coördineert de werkzaamheden van de receptie en huishoudelijke dienst en werkt dus nauw samen met de manager van de afdeling housekeeping en frontoffice. De rooms division manager bewaakt de gastvriendelijkheid, efficiency, productiviteit en het afdelingsrendement en zorgt dat de opgestelde doelen en verwachtingen gehaald worden. Daarnaast zal de manager zich bezighouden met de kwaliteitscontrole van de hotelkamers en zorgen voor een optimale bed- en kamerbezetting. Ook is de manager het belangrijkste aanspreekpunt voor hotelgasten met betrekking tot vragen en klachten. De rooms division manager is vaak betrokken bij het beleid rond de reserveringen, de omgang met gasten, de schoonmaak en soms het personeelsbeleid of de beveiliging en technische dienst. Verder vervult hij de rol van duty manager bij afwezigheid van de GM.

Frontoffice manager

De frontoffice manager heeft de dagelijkse leiding over de receptie en zal in voorkomende gevallen meewerken in de receptie. Op de dagen dat hij/zij niet aanwezig is, neemt de rooms division manager de leiding over. Verdere werkzaamheden kunnen bestaan uit het bijhouden van boekingsites, het behandelen van groepsaanvragen (prijzen/allotment), revenue/ yield management en is hij of zij medeverantwoordelijk voor de doelstellingen op het gebied van bezetting en prijsstelling. De frontoffice manager is verantwoording schuldig aan de rooms division manager.

Housekeeping manager

De housekeeping manager is verantwoordelijk voor de schoonmaakwerkzaamheden in het hotel. Op de dagen dat zij niet aanwezig is, neemt de assistentmanager housekeeping de leiding over. Er is veel contact tussen de housekeeping manager en de leidinggevenden van de afdelingen frontoffice en rooms division. Belangrijkste taak is het zorg dragen voor een schoon hotel en het beheren van het linnengoed. Onder de afdeling housekeeping valt ook de wasserij en het beheer van de eventuele bedrijfskleding. De housekeeping manager is

verantwoording schuldig aan de rooms division manager.

Hoofd technische dienst (maintenance and facility)

Het hoofd technische dienst is verantwoordelijk voor de onderhoudswerkzaamheden. Daarnaast is hij ook verantwoordelijk voor het energiebeheer en de brandveiligheid in het bedrijf. Hij moet de kosten voor energie beheersen en een optimale brandveiligheid (binnen de wettelijke regels) garanderen. Valt meestal onder de rooms division manager.

Manager personeelszaken (P&O)

De manager personeelszaken is verantwoordelijk voor de personele zaken. Hieronder vallen salarisbetalingen, contracten enzovoort. Hij is goed op de hoogte van de cao-richtlijnen en overige wettelijke regels met betrekking tot het personeelsbeleid. Is verder medeverantwoordelijk voor het opstellen van het personeelsbeleid in samenwerking met de general manager. Staat ook onder directe leiding van de general manager.

Manager sales & marketing

Deze manager zorgt ervoor dat het bedrijf zijn goede naam behoudt en is daarnaast verantwoordelijk voor alle verkoopactiviteiten. Heeft nauw contact met de F&B-manager en de rooms division manager. Staat onder leiding van de general manager.

Hoofd inkoop

De afdeling inkoop wordt ook wel purchasing genoemd. Het hoofd van deze afdeling is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het inkoopbeleid en het voorraadbeheer. Alle bestellingen gaan via de medewerkers van de afdeling inkoop. Het hoofd inkoop heeft nauw contact en overleg met de managers van de operationele afdelingen. Hij staat onder leiding van de GM. Daarnaast bestaat een groot deel van de werkzaamheden uit het onderhandelen met leveranciers, adviseren van afdelingshoofden en nauw samenwerken met de F&B cost controller. Kortom, hij is verantwoordelijk voor de begeleiding van het gehele inkooptraject binnen het hotel.

Hoofd financiële zaken

Een belangrijke functie omdat het om geld gaat. Het hoofd financiële zaken is verantwoordelijk voor de geldstromen en de boekhouding. Alle financiële transacties gaan via deze afdeling. Dus zowel de inkomsten als uitgaven worden op deze afdeling geregistreerd en in de boekhouding verwerkt. Daarnaast is het hoofd van deze afdeling verantwoordelijk voor het opstellen van begrotingen en budgetten en is hij samen met de general manager verantwoordelijk voor het financiële beleid van de onderneming. Het hoofd van deze afdeling staat onder leiding van de general manager.

Operationele afdelingen en niet-operationele afdelingen

In een groot horecabedrijf maken we onderscheid tussen de zogenaamde operationele afdelingen en de niet-operationele afdelingen. Het belangrijkste verschil zit vooral in de geldstroom. Op de operationele afdelingen wordt omzet gemaakt. Op die afdelingen geven de gasten geld uit. Hierbij moet je denken aan de afdelingen Food & Beverage en de afdeling rooms division. De niet-operationele afdelingen zijn de ondersteunende afdelingen zoals personeelszaken, sales & marketing, inkoop en financiële zaken. Een ander verschil zit in het gastencontact. Op de operationele afdelingen is er intensief gastencontact in tegenstelling tot de niet-operationele afdelingen.

7 Cao

Als je bij een horecabedrijf gaat werken, dan zullen er afspraken gemaakt moeten worden. Deze afspraken gaan over je functie, je taken, je salaris enzovoort. Om er voor te zorgen dat alle werkgevers in de horeca zich houden aan de waardering per functie en het daarbij behorende salaris, zijn er referentiefuncties en salarissen opgenomen in de cao. Cao staat voor **collectieve arbeidsovereenkomst**. Deze overeenkomst is collectief omdat het een overeenkomst is tussen alle werknemers en werkgevers in een bepaalde bedrijfstak. De werkgevers en de werknemers zijn wettelijk verplicht om zich te houden aan de inhoud van de cao. De cao geldt meestal voor een vooraf vastgestelde periode van een jaar of een aantal jaren. De onderhandelingen over de inhoud gaan tussen de werkgeversorganisaties en de werknemersorganisaties. In de cao zijn allerlei bepalingen opgenomen die te maken hebben met de rechten en plichten van de werkgevers en de werknemers. Het kan gaan over vakantiedagen, werktijden, lonen, functies enzovoort. Voor de horeca kun je alle bepalingen van de cao verdelen in drie groepen:

- 1 afspraken over salarissen, toeslagen enzovoort
- 2 functieomschrijvingen
- 3 werktijden en rusttijden, vakantiedagen en ander verlof.

Afspraken over salarissen en functieomschrijving

Als nieuwe medewerker word je ingedeeld in een functiecategorie, bijvoorbeeld bediening en worden de werkzaamheden en taken vergeleken met een referentiefunctie uit die categorie, bijvoorbeeld eerste medewerker bediening. Deze functie bepaalt uiteindelijk in welke functiegroep je salaris valt. Vervolgens kan er in de loontabel worden gekeken welk salaris bij de functiegroep hoort. Dit hangt af van je leeftijd. In de tabel staan altijd het basisloon en het eindloon per groep vermeld met de jaarlijkse periodieken, bijvoorbeeld twee procent. Dit betekent dat het basisloon jaarlijks met twee procent kan stijgen tot het eindloon is bereikt.

Als je als werknemer gaat werken bij een werkgever, dan worden de afspraken die onderling gemaakt worden vastgelegd in een schriftelijke arbeidsovereenkomst. Dit kan een overeenkomst zijn voor een bepaalde periode met een afgesproken einddatum of een overeenkomst voor onbepaalde tijd, dus zonder vaste einddatum. Om te voorkomen dat er zaken worden vergeten in een arbeidsovereenkomst, bestaat er een modelarbeidsovereenkomst. Deze is door de Landelijke Bedrijfscommissie voor het Horecabedrijf (LBC) vastgesteld.

Werktijden

In de cao vind je regelingen rond werk- en rusttijden. Er staat beschreven hoeveel uur er maximaal gewerkt mag worden per week en per dag. Hoeveel weekenden je vrij moet zijn. Wat het maximale aantal gebroken diensten is. Ook de vakantieregeling vind je hier keurig omschreven in terug. Kijk voor meer informatie op www.horeca.nl/cao.

8 Vakbladen

Als je in de horeca werkt, is het belangrijk om op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen in de bedrijfstak. Er komen regelmatig nieuwe producten op de markt, de zogenaamde innovaties. Trends. Ook kan het belangrijk zijn om te weten wat andere horecabedrijven doen voor het maken van concurrentieanalyses. Voor dit soort zaken kun je het best de vakbladen lezen. De bedrijfstak Horeca kent diverse vakbladen die zich gespecialiseerd hebben in bepaalde bedrijfstypen. Zo is er een vakblad voor de cateringbedrijven, een voor de cafés, de hotels en de fastfoodbedrijven. Het bekendste horecablad is misschien wel de Misset Horeca. Dit weekblad geeft informatie over alle typen horecabedrijven, schetst ontwikkelingen en plaatst vacatures.

Een aantal bladen:

- Misset Horeca
- Horeca Entrée
- Proost Magazine
- Horeca Vizier
- Framemag
- Barlife Magazine
- Venuez

9 Opleidingen

Kennis is macht, zegt men wel eens. Dit geldt ook voor het werken in de horeca. Je maakt meer kans op een leuke baan in een horecabedrijf als je een goede opleiding hebt gehad. Natuurlijk kun je zonder opleiding een baan vinden en natuurlijk kun je de benodigde kennis opdoen tijdens het werken, alleen zul je dan minder eisen kunnen stellen aan de werkzaamheden die je mag verrichten. Je toch minstens een aantal jaren ervaring hebben, wil je een beetje verantwoordelijkheid krijgen en zelfstandig mogen werken. Het is natuurlijk allemaal erg afhankelijk van het beroep dat je het liefst wilt gaan uitvoeren. We gaan er hier van uit dat je niet wegloopt voor verantwoordelijkheden en dat leidinggeven wel iets voor jou is. Misschien wil je zelfs wel als ondernemer in je eigen horecabedrijf werken. Wat jouw mogelijkheden zijn, hangt voor een deel af van je vooropleiding. In het middelbaar beroepsonderwijs word je opgeleid volgens de zogenaamde kwalificatiestructuur. Dit is een overzicht met alle opleidingsmogelijkheden, ingedeeld naar kwalificatieprofielen en niveaus. Er is onderscheid gemaakt in de volgende profielen:

- Assistent
- Vakman/vakvrouw
- Leidinggevende
- Ondernemer.

Per profiel zijn verschillende opleidingen op verschillende niveaus mogelijk. Zo kent het kwalificatieprofiel Assistent alleen opleidingen op niveau 1, de Horeca-assistent. Het profiel Vakman/vakvrouw kent de niveaus 2 en 3. Bijbehorende opleidingen zijn de opleiding tot Medewerker bediening/fastfood/café-bar of Kok. Het profiel Leidinggevende is een opleiding op niveau 3. Het is een opleiding op het gebied van leidinggeven in combinatie met een gedegen vakkennis. Het kwalificatie profiel Horecaondernemer is een opleiding op niveau 4. Hiervoor moet je een goede kennis van management en economie hebben.

– Assistent

Als we onderaan beginnen, komen we eerst de horeca-assistent tegen. Als horeca-assistent verricht je eenvoudige werkzaamheden. Dit kan in de keuken en in het restaurant zijn. Ook de spoelkeuken hoort hierbij.

– Vakman of vakvrouw

Als je een stapje verder wilt en meer verantwoordelijkheden aankunt, dan word je vakman of vakvrouw. Je werkt dan als kok of gastheer in een horecabedrijf. In deze functie kun je doorgroeien tot zelfstandig werkend vakman of vakvrouw op niveau 3 of als specialist op niveau 4. Je weet dan ontzettend veel over het vakgebied.

– Leidinggevende

Kun je goed leidinggeven en organiseren, en heb je daarnaast veel vakkennis, dan is de volgende stap een leidinggevende functie in een bedrijf. Voor de keuken is dat de functie van chef-kok en in het restaurant de chef bediening. Daarnaast zijn er natuurlijk nog meer afdelingen waaraan leiding gegeven moet worden. Deze opleiding valt in niveau 3.

– Ondernemer/manager

De laatste stap die je kunt zetten, is een horecabedrijf voor jezelf beginnen. Je bent dan ondernemer. Als je de leiding krijgt over een heel bedrijf zonder dat je er eigenaar van bent, mag je jezelf manager noemen. Ondernemer en manager zijn de hoogste functies in een horecabedrijf. De opleidingen hiervoor vallen in niveau 4. In grote bedrijven kun je manager zijn van een hele afdeling in het bedrijf. De food & beverage-manager bijvoorbeeld is de manager over alle afdelingen in een hotel die te maken hebben met eten en drinken. In een groot restaurantbedrijf bestaat vaak de functie van restaurantmanager. Deze manager is in dienst van een ondernemer en geeft leiding aan de gehele restaurantbrigade. Hierbij is de restaurantmanager verantwoordelijk voor alles wat er in het restaurant gebeurt. De eventuele chef bediening valt direct onder de restaurantmanager. Meer over de leidinggevende functies vind je verderop in dit hoofdstuk.

Competentieprofielen

Competentie is een moeilijk woord. Het betekent onder andere deskundigheid, vakbekwaamheid, capaciteit. Competentieprofielen zou je ook kunnen omschrijven als: 'eisen die voor een bepaalde functie (beroep) van toepassing zijn'.

Competentiegericht opleiden wil zeggen dat je tijdens een opleiding werkt aan je competenties. Je moet tijdens je werk in de praktijk (stage/BPV/werken in een leerbedrijf) laten zien dat je competent bent. Je bent competent wanneer je in de praktijk het vereiste gedrag laat zien. Zolang je het goede gedrag niet kunt laten zien, ben je niet competent. In de competentiegerichte kwalificatiestructuur zijn alle competenties beschreven voor de beginnende beroepsbeoefenaar.

Een competente kok betekent meer dan alleen een goede kok zijn. Hij zal in teamverband moeten kunnen werken. Hij zal zich aan afspraken moeten houden en hij moet er altijd verzorgd uitzien. Hij zal met verschillende soorten mensen in aanraking komen (gasten, leveranciers, collega's van andere afdelingen enzovoort). Zij verwachten van een competente kok een professionele houding.

Als je aan een opleiding begint, is het belangrijk om te weten wat jouw competenties zijn. Het hangt van je competenties af of je een opleiding aankunt. Of je een kans van slagen hebt. Door scholen wordt bij de toelating goed naar jouw competenties gekeken. Als duidelijk is wat je aan competenties in huis hebt, kan jouw opleiding hierop worden aangepast. Je kunt als je veel kwaliteiten hebt sneller een programma doorlopen of in een hoger niveau geplaatst worden. Dit geldt natuurlijk ook voor leerlingen die de havo hebben gedaan. Bij eventuele tekortkomingen kan hieraan extra aandacht gegeven worden in de vorm van bijles of een korte cursus.

Een ROC kan extra eisen stellen omdat dit in het bedrijfsleven belangrijk is. Je kunt voor een consumptief beroep bijvoorbeeld denken aan sociale vaardigheden of houdingsaspecten.

Examendossier

Tijdens je opleiding werk je aan je competenties. Je oefent in de praktijk en leert van alles over grondstoffen, producten, processen, machines en gereedschappen. Daarnaast werk je aan je persoonlijke eigenschappen. Voorbeelden van deze eigenschappen zijn:

dienstverlenende opstelling

- collegiaal zijn
- kunnen samenwerken
- zelfstandigheid
- werken onder leiding
- persoonlijke verzorging.

Jouw competenties worden voor een groot deel in beeld gebracht in je examendossier. In je examendossier staan gegevens over jouw kennis en vaardigheden. Met dit belangrijke dossier laat je op een ROC zien wat jouw competenties zijn!

Onderwijstraject

Je weet inmiddels welke opleiding je wilt gaan volgen. Voor de opleiding op niveau _ heb je geen keus op welke manier je de opleiding gaat volgen. Deze opleiding wordt momenteel alleen aangeboden in het BOL-traject. Dit in tegenstelling tot een groot aantal andere opleidingen. In het middelbaar beroepsonderwijs kun je vaak kiezen voor verschillende trajecten. Je moet daarbij wel goed informeren bij het ROC, want niet alle opleidingen worden aangeboden in alle trajecten. Er zijn drie trajecten:

- BOL-traject
- BBL-traject
- cursussen/trainingen.

BOL-traject

BOL betekent Beroeps Opleidende Leerweg. Hiervoor ga je de hele week naar school en doe je praktijkervaring op in een horecabedrijf tijdens de beroepspraktijkvorming, ook wel stage genoemd of tijdens de binnenschoolse praktijklessen, ook wel BSP genoemd.

BBL

Dit is de Beroeps Begeleidende Leerweg. Als een leerling voor dit traject kiest, bestaat zijn week uit vier dagen werken in een horecabedrijf en één dag naar school. Hij verdient dan een salaris en is volgens de cao een leerling. Er is dan een overeenkomst met het horecabedrijf en een overeenkomst met de school.

Gelijkwaardig

Zowel de BOL- als de BBL-opleiding leiden op in dezelfde tijd en voor een gelijkwaardig diploma. En een diploma, daar gaat het tenslotte om.

Cursussen en trainingen

Het derde traject is leren door het volgen van cursussen. Meestal volg je trainingen of cursussen als je al werkzaam bent in een horecabedrijf. Dit kan nodig zijn omdat je nog geen horecaopleiding hebt gehad of omdat je een andere functie zou willen. Een functie met meer verantwoordelijkheden of een functie waarin meer zelfstandigheid van je gevraagd wordt. Misschien wil je je specialiseren in een bepaald onderdeel van je functie. Bijvoorbeeld wijnkennis, leidinggeven, begeleiden van leerlingen.

10 Werkomstandigheden

Je moet je werk kunnen doen onder goede werkomstandigheden. Vaak worden de werkomstandigheden ook wel arbeidsomstandigheden genoemd. Kortweg: arbo.

De omstandigheden waaronder mag worden gewerkt, staan beschreven in de Arbowet. Deze wet gaat niet alleen over arbeidsomstandigheden. De Arbowet regelt ook verantwoordelijkheden, ziekteverzuim en terugkeer naar het werk na ziekte. Werkgevers willen graag zo gezond mogelijke werknemers. Voor werknemers is het belangrijk dat zij zo lang mogelijk goed en prettig kunnen werken en gezond hun pensioen halen. De werkomstandigheden in de horeca zijn niet altijd even prettig en gezond.

In de horeca vinden jaarlijks - naar schatting - zo'n 12.000 ongevallen plaats met één of meer

dagen verzuim tot gevolg. Een veilige werkplek voor werknemers is een onlosmakelijk onderdeel van goed ondernemerschap. Het is geen vraag of je je werknemers een veilige werkomgeving moet bieden, maar een voorwaarde voor continuïteit van je bedrijf. Denk maar aan de werktijden, gebroken diensten, het vele lopen en staan en het tillen en sjouwen van allerlei spullen. En wat te denken van de piekmomenten in het restaurant. Vaak moet er dan onder stress gewerkt worden. Als het gaat om veiligheid ben je verantwoordelijk voor elkaar én voor jezelf. Je doet het immers samen.

Bij arbeidsomstandigheden draait het om drie begrippen, **veiligheid, gezondheid en welzijn**.

Arbeidsomstandigheden en de wet

Om ondernemers te helpen en om duidelijk te maken wat goede arbeidsomstandigheden zijn, zijn er wettelijke voorschriften vastgelegd in de Arbowet, de arbeidsomstandigheden wet.

De Arbowet verplicht de werkgever onder andere de volgende zaken:

- Het werk moet zo georganiseerd zijn dat de veiligheid en de gezondheid niet in gevaar komen.
- Werkplekken moeten aangepast zijn aan de mogelijkheden van de mensen die er werken.
- Het werktempo moet door de werknemer beïnvloed kunnen worden. Als dat niet mogelijk is, moeten er voldoende pauzes en afwisselingen zijn. Denk aan de piekmomenten die niet te voorkomen zijn in de horeca. Stress hoort bij je werkomstandigheden.
- In onveilige situaties moet de werkgever voor voldoende veiligheidsmaatregelen zorgen.
- De werkgever is verantwoordelijk voor bescherming tegen agressie, geweld, pesterijen en seksuele intimidatie.

Rond deze zaken moeten per bedrijf afspraken gemaakt en vastgelegd worden. Dit heet het arbobeleid. Een hulpmiddel hiervoor is de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). Het maken van een RI&E is verplicht en het helpt de ondernemer inzicht te krijgen in de risico's die er zijn in het bedrijf en wat daaraan gedaan moet worden.

Arbo en gezondheid

Een ondernemer is verplicht een contract te hebben met een arbodienst. Een arbodienst ondersteunt en adviseert de werkgever bij arbeidsomstandigheden en ziekteverzuim. Als een werknemer ziek wordt, krijgt hij of zij meestal een oproep voor een afspraak met een bedrijfsarts van de arbodienst. Deze arts beoordeelt of de werknemer het werk inderdaad niet kan doen en of er werkzaamheden zijn die misschien wel gedaan kunnen worden. De arbodienst kan de werkgever helpen met verzuimbegeleiding, de werkgever zelf blijft verantwoordelijk. Voor een werkgever is het belangrijk dat een werknemer snel weer aan het werk gaat. De loonbetaling tijdens ziekte ligt sinds 1998 bij de werkgever. De werkgever is daardoor verplicht om gedurende twee jaar loon door te betalen aan een zieke werknemer. Je begrijpt dat de werkgever graag ziet dat het ziekteverzuim erg laag is.

Arbo en veiligheid

Het betreft hier niet alleen de veiligheid van jezelf en je collega's maar ook de veiligheid van de gasten. De verantwoordelijkheid voor de veiligheid ligt niet alleen bij de werkgever maar zeker ook bij de werknemers. Dat betekent dat je als werknemer niet alleen veilig moet werken maar ook goed moet letten op onveilige situaties. Bij een onveilige situatie ben je verplicht actie te ondernemen. Je kunt bijvoorbeeld de situatie melden bij een leidinggevende of een onveilige situatie zelf opheffen. De Arbowet verplicht bedrijven mensen op te leiden die zich bezighouden met de veiligheid. Je moet hierbij denken aan:

Bedrijfshulpverleners (BHV'ers)

Bedrijfshulpverleners (BHV'ers) organiseren de activiteiten bij een calamiteit. Bij calamiteiten moeten zij hulpverleningsorganisaties alarmeren, aanwezigen evacueren, brand beperken of blussen enzovoort. Daarnaast hebben ze kennis van EHBO. Er moet altijd een hulpverlener in het bedrijf aanwezig zijn. Tot en met vijftien werknemers mag de ondernemer zelf de BHV'er zijn. Om BHV'er te worden, moet je een BHV-opleiding volgen. Bovendien moet de bedrijfshulpverlener elke twee jaar minimaal acht uur een herhalingsstraining volgen. Omdat

het verplicht is dat er altijd een hulpverlener in het bedrijf aanwezig is, is het een voordeel als je tijdens een sollicitatiegesprek kunt aangeven dat je in het bezit bent van een EHBO- of BHV-diploma.

EHBO'ers

Zij kunnen eerste hulp verlenen aan slachtoffers. Zij weten precies wat ze wel en niet moeten doen.

Arbo coördinator

Hij of zij is verantwoordelijk voor het totale veiligheidsbeleid in een bedrijf. Bij knelpunten in de veiligheid moet hij actie ondernemen en hij moet jaarlijks een veiligheidsverslag maken.

Arbo en welzijn

Een goede werksfeer bevordert het welzijn van werknemers en bedrijfsleiding. Een goede werksfeer maak je samen. Je moet er dus rekening mee houden dat je een positieve bijdrage kunt leveren aan de werksfeer maar ook een negatieve!

Je kunt zelf een goede werksfeer bevorderen door:

- je collegiaal op te stellen door goed samen te werken. Horecawerk is teamwerk. Je werkt samen met andere afdelingen in het bedrijf. Bijvoorbeeld de keuken. Je bent dus samen verantwoordelijk voor het product
- je werk naar behoren te doen. Als je je werk niet goed uitvoert, moeten jouw collega's het opknappen
- je collega's te respecteren. Niemand is hetzelfde of kan hetzelfde. Je hebt allemaal je sterke en minder sterke punten. Je kunt elkaar dus beter aanvullen dan afvallen.



Ook het bedrijf kan veel doen aan het welzijn van de werknemer door:

- het personeel op de hoogte te houden van ontwikkelingen in het bedrijf
- het personeel de gelegenheid te geven zich bij te scholen. Bijvoorbeeld door ze een cursus of opleiding te laten volgen. Ook het bedrijf wordt hier beter van en de werknemer krijgt meer mogelijkheden zich te ontwikkelen
- ervoor te zorgen dat het personeel kan groeien in het bedrijf, dus carrière kan maken. Dit kan met of zonder opleidingen of cursussen.
- te zorgen voor goede werkomstandigheden. Dat betekent uitvoering geven aan de wettelijke regels en het arbobeleid.

Toezicht op Arbo

Soms gaat het in een bedrijf wel eens niet volgens de Arbo regels. De regels die zijn opgesteld op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn hebben alleen maar zin als iedereen zich eraan houdt. Hier is controle voor nodig. De arbeidsinspectie controleert of de regels uit de Arbowet worden nageleefd. Hiervoor heeft de arbeidsinspectie een aantal wettelijke bevoegdheden. De belangrijkste is dat de arbeidsinspectie alle bedrijven, inrichtingen en andere plaatsen mag betreden om onderzoek te doen. Tijdens zo'n bezoek kan de inspecteur:

- proeven doen en metingen verrichten
- foto's en tekeningen maken
- monsters nemen van stoffen en voorwerpen
- voorwerpen meenemen voor nader onderzoek.

positief beïnvloeden. De arbeidsinspectie is daarom verplicht de namen van de mensen die een klacht indienen geheim te houden. Dit ter bescherming van de indiener van de klacht.

Maatregelen

De opgelegde maatregelen, die het gevolg zijn van een inspectie, beginnen met een waarschuwing bij een lichte

overtreding. Bij ernstige overtreding van de regels kan de arbeidsinspectie het bedrijf stilleggen. Tegen de maatregelen kan een bedrijf in beroep gaan bij de rechter. Onwillige of onwetende werkgevers en werknemers kunnen daarnaast door de arbeidsinspectie gedwongen worden de bepalingen in de Arbowet correct na te leven.

De werkgever is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de maatregelen. De werknemers moeten meehelpen bij het uitvoeren ervan. De werkgever heeft uiteindelijk de verantwoordelijkheid voor alle mensen die voor hem/haar werken. Veel belangrijker is de samenwerking in het bedrijf; alleen samen kom je eruit. De belangrijkste regel is: Arbo moet je regelen binnen het bedrijf. Externe adviseurs kunnen helpen (soms is dat zelfs verplicht). In de uitvoering van de regels hebben zowel de werkgever als de werknemer verantwoordelijkheden. Het is tenslotte in ieders belang dat je werkt in een veilige en gezonde werkomgeving waar het ook nog prettig is. Houd je daarom aan de regels en afspraken. Neem vooral geen enkel risico als het gaat om veiligheid of gezondheid. De werknemers en werkgevers zijn daarnaast verplicht om alle door de arbeidsinspectie verlangde gegevens en inlichtingen te verstrekken.

Op de internetsite www.arbo.nl of www.arboned.nl kun je allerlei informatie vinden over de Arbowet in Nederland.

Als belanghebbende heb je ook de mogelijkheid een onderzoek aan te vragen als je het idee hebt dat het met de arbeidsomstandigheden niet goed zit. Dit is vastgelegd in artikel 32 van de Arbowet. Een belanghebbende kan zijn:

- de ondernemingsraad (OR)
- een meerderheid van de werknemers
- een vakbond
- een Arbo commissie
- de commissie veiligheid, gezondheid en welzijn (VGW).

Het rapport dat verschijnt naar aanleiding van het onderzoek, wordt in ieder geval toegezonden aan de werknemers en aan de OR of Arbo commissie.

11 Hygiëne middels HACCP

HACCP, de afkorting voor *Hazard Analysis and Critical Control Points*, is een risico-inventarisatie voor voedingsmiddelen. De Nederlandse vertaling is: Gevarenanalyse en kritieke controlepunten.

Bedrijven die zich bezighouden met de bereiding, verwerking, behandeling, verpakking, vervoer en distributie van levensmiddelen dienen hierdoor alle aspecten van het voortbrengingsproces te identificeren en op gevaren te analyseren. Dit controleproces, uitgaande van de Europese Unie, wil ervoor zorgen dat het productieproces van alle voedingsmiddelen gepaard gaat met zo weinig mogelijk risico op besmetting.

Hieruit voortvloeiend is bijvoorbeeld het voortdurend bewaken en registreren van koel- en vriescellen een verplichting geworden.

HACCP is geen tastbare handleiding met voorschriften, maar een systeem dat op 7 principes gebaseerd is. Bedrijven moeten dit systeem toespitsen op hun eigen situatie. Ze geven daarbij zelf aan waar en in welke fase van de productie-en/of distributieprocessen er gevaren voor de gezondheid van de consumenten zouden kunnen ontstaan. Ook leggen zij vast welke maatregelen er genomen worden om bedreiging van de gezondheid van de consument te voorkomen, welke controles uitgevoerd worden en wat de resultaten zijn.

Kortom: HACCP is een preventief systeem dat door bedrijven zelf moet worden uitgevoerd. Door de gezondheidsrisico's in bereidings- en behandelingenprocessen op te sporen en deze vervolgens beheersbaar te maken, wordt de veiligheid van het product verhoogd.

De 7 kernpunten van een HACCP-systeem:

1. Inventariseer alle potentiële gevaren.
2. Stel de kritieke beheer punten (CCP's) vast, de punten in het proces waar het risico kan worden voorkomen of beperkt
3. Geef per CCP de kritieke grenzen aan.
4. Stel vast hoe de CCP's bewaakt ofwel "gemonitord" worden.
5. Leg per CCP de correctieve acties vast die moeten leiden tot herstel van de veiligheid
6. Pas verificatie toe — een periodieke check om na te gaan of de HACCP aanpak goed werkt.
7. Houd documentatie en registraties bij — vastleggen wat je hebt aangepast en hoe.

12 Informatie over SVH

SVH (Stichting Vakbekwaamheid Horeca) voert al meer dan 65 jaar namens sociale partners in de horeca taken uit op het gebied van werk en scholing en levert producten en diensten aan professionals in de horeca. In de examenpiramide voor de branche is de SVH-meestertitel de hoogst haalbare graad van vakbekwaamheid in de horeca.

Er zijn in Nederland vijf verschillende officiële Meestertitels:

- SVH Meesterkok
- SVH Meesterijsbereider
- SVH Meestergastheer
- SVH Wijnmeester
- SVH Meesterschenker

Meer informatie over SVH, de vijf SVH-meestertitels en overzichten van de titel dragers vindt u op www.svh.nl