

# BEROEPSKWALIFICATIE (0290) Keukenverantwoordelijke

////////////////////////////////////

## 1. Globaal

### 1.1 TITEL

Keukenverantwoordelijke

Deze benaming komt voor in de Competent fiche "G160101 Leiding geven aan keukenpersoneel"

### 1.2 DEFINITIE

Organiseert en superviseert de keukenactiviteiten in een horecabedrijf (uitwerken van menu's en technische fiches, producten bestellen, opstellen en controleren van procedures,...) volgens de normen voor hygiëne en voedselveiligheid teneinde de efficiënte werking van de diverse keukens volgens de kwaliteits- en budgetvereisten te garanderen.

### 1.3 NIVEAU

5

### 1.4 JAAR VAN ERKENNING

2017

## 2. Activiteiten

### 2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

## Basisactiviteiten

- Werkt in teamverband (co 01930)
  - Wisselt informatie uit met collega's, gasten en eindverantwoordelijke
  - Rapporteert aan de eindverantwoordelijke
  - Werkt efficiënt samen met collega's
  - Past zich flexibel aan (verandering van collega's, verandering van werkschema...)
  - Meldt problemen, mondeling of schriftelijk, aan de eindverantwoordelijke
  - Deelt vakkennis
  - Vraagt zelf hulp of advies indien nodig
  - Toont respect voor elke collega, leverancier, functie of taak
  - Draagt bij tot een aangename sfeer in het team
  - Verplaatst zich in de positie van een collega en reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativieren...)
  
- Werkt kostenbewust met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn (co 01931)
  - Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe)
  - Werkt economisch en vermijdt verspilling
  - Werkt conform voorgeschreven procedures en huisregels en vult de nodige documenten in
  - Past de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften toe
  - Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
  - Past nieuwe technieken toe en leert ze aan
  - Verplaatst zich op efficiënte wijze tussen de verschillende werkplekken
  - Werkt ordelijk en houdt zich aan de planning
  - Werkt zorgvuldig en met oog voor detail
  - Organiseert de werkvolgorde
  - Controleert het eigen werk en voorkomen en dat van al het keukenpersoneel
  - Verzorgt de persoonlijke hygiëne, zorgt voor een verzorgd voorkomen en draagt de voorgeschreven bedrijfskledij
  - Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen...
  - Is zich bewust van de kostprijs van ingrediënten en producten
  
- Werkt volgens de regels van hygiëne en voedselveiligheid (co 01995)
  - Respecteert de persoonlijke hygiëne
  - Wast en ontsmet de handen volgens de hygiënische richtlijnen
  - Bedekt eventuele wonden met wettelijk toegelaten middelen
  - Draagt werk- en beschermkledij volgens de hygiënische richtlijnen
  - Respecteert de zones binnen de keuken: koude/warme en vuile/schone
  - Haalt producten pas op het laatste moment uit de koelruimte om ze te verwerken
  - Controleert of producten voldoen aan de voedselveiligheid
  - Controleert kwaliteit en versheid van producten voor gebruik
  - Vermijdt kruisbesmetting
  - Herkoelt producten zo snel mogelijk na bewerking
  - Bewaart voedingsproducten conform de regels van voedselveiligheid
  - Registreert goederen en temperaturen
  - Is zich bewust van mogelijke gevaren en allergenen
  
- Handelt integer (co 01932)
  - Respecteert de privacy van de gast

- Voert de werkzaamheden uit zonder te storen
  - Gaat op ethische wijze om met informatie over de gast
  - Respecteert, indien aanwezig, de deontologische code van de werkgever en/of gast
  - Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen
- Organiseert en coördineert de activiteiten van alle keukenteams (G150301 Id10123-c)
    - Stelt de planning op van de keukenmedewerkers volgens de bestellingen, reservaties, offertes en de vakantieplanning
    - Past de planning aan bij wijzigende omstandigheden
    - Roept indien nodig tijdelijke werkrachten op
    - Informeert de medewerkers over speciale gasten (VIP's)
    - Leidt de dagelijkse briefing van het team
    - Organiseert en leidt teamvergaderingen
    - Verdeelt de werkzaamheden over de verschillende medewerkers
    - Verzekert een goede teamwerking, lost conflicten op en scheidt een stimulerend werkklimaat
    - Zorgt voor de nodige bedrijfskledij en het correct dragen ervan
  - Organiseert en superviseert de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures binnen de diverse keukens (G150301 Id2066-c)
    - Zorgt dat er voldoende hulpmiddelen (o.a. informatica, keukenmateriaal, logistieke ruimtes...) ter beschikking zijn
    - Ziet toe op de voortgang en de uitvoering van de opdrachten door de eigen medewerkers of de externe diensten
    - Stuurt de werking bij van de keukenmedewerkers
    - Controleert de actualiteit van de documenten (menukaarten, bestellijsten...) die ter beschikking zijn van de gast
    - Stelt interne richtlijnen op
    - Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de eigen medewerkers
    - Verzekert de eigen zichtbaarheid op het terrein
  - Controleert de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures (co 01966)
    - Voert steekproeven uit ter controle van de naleving van bedrijfsgebonden procedures en –voorschriften
    - Controleert de administratieve verwerking van de dagelijkse werkzaamheden (checklists, inventarislijsten, evaluatieformulieren...)
    - Bewaakt de netheid van de werkruimtes
    - Controleert de gepresteerde werkuren
  - Behandelt klachten van gasten en volgt deze op (co 01964)
    - Stelt zich beschikbaar op voor gasten
    - Luistert naar de klacht van de gast
    - Gaat correct om met stress, moeilijke gasten, moeilijke omstandigheden
    - Bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening ten overstaan van de gast
    - Behandelt vragen of klachten van gasten, ook in een vreemde taal
    - Peilt naar de tevredenheid van de gast, in het bijzonder na een probleem of klacht
  - Overlegt met andere afdelingen binnen het bedrijf en externe diensten (co 01964)
    - Stemt de eigen planning af met andere interne afdelingen en externe diensten (o.a. met de verantwoordelijke koks van de diverse vestigingen voor de dagelijkse organisatie van

- de werkzaamheden, de zaalverantwoordelijken voor het doorgeven van reservaties of speciale wensen, met de afdeling F&B bij het uitvoeren van speciale projecten, met de boekhouding voor de facturatie, met de hulpdiensten in geval van problemen...)
- Schakelt de technische dienst in voor herstel aan toestellen en infrastructuur in de keukens en in de logistieke ruimtes
  - Overlegt op regelmatige basis met de verantwoordelijke van de technische dienst voor de planning van de uit te voeren grote onderhoudswerken
  - Contacteert leveranciers van producten, uitbestede diensten, materialen en machines in geval van fouten
  - Zorgt ervoor dat gevonden voorwerpen bij de eigenaar terecht komen
- Geeft advies bij de aanwerving van keukenmedewerkers en evalueert medewerkers (G150301 Id18114-c)
    - Geeft suggesties aan de personeelsdienst bij het opmaken van functiebeschrijvingen en vacatures
    - Neemt deel aan het selectieproces van nieuwe medewerkers
    - Evalueert medewerkers op regelmatige basis (formeel en informeel)
    - Formuleert verbeterpunten
    - Bespreekt opleidingsmogelijkheden met de medewerkers
    - Doet voorstellen m.b.t. opleiding, verloning en promotie aan de personeelsdienst
  - Leert medewerkers de richtlijnen van de organisatie aan (co 01964)
    - Stelt werkfiches op
    - Leert correcte omgangsvormen aan
    - Zorgt voor een snelle inwerking van nieuwe medewerkers (o.a. bedrijfscultuur)
    - Leidt medewerkers op
    - Coacht de medewerkers op de werkvloer
    - Leert efficiënte werkmethodes aan
    - Begeleidt stagiairs en studenten
  - Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen (G150301 Id18152-c)
    - Verzamelt diverse inventarislijsten van de voorraad (producten en materialen) en maakt een totaaloverzicht op
    - Raadpleegt geregeld de geregistreerde gegevens over het verbruik
    - Berekent de te bestellen hoeveelheden
    - Vraagt offertes op
    - Plaatst bestellingen bij vaste leveranciers, rekening houdend met het vooropgestelde budget, kosten en levertermijnen
    - Zorgt voor de controle van de levering bij ontvangst en de diensten tijdens de uitvoering conform de overeenkomsten
    - Onderhoudt contacten met externe bedrijven en bouwt een netwerk op met leveranciers
    - Controleert de facturen en bewaakt het toegekende budget
  - Voert administratieve basistaken uit (G150301 Id17966-c)
    - Gebruikt bedrijfseigen kantoorsoftware en specifieke software voor stockbeheer, bestellingen, facturatie en klantenbeheer
    - Bereidt de salarisadministratie voor
  - Voert een efficiënte interne en externe communicatie (G150301 Id21414-c)
    - Stelt brieven, mails, nota's en voorstellen op

- Maakt gebruik van de moderne communicatiemiddelen en sociale media
  - Rapporteert schriftelijk volgens de bedrijfseigen procedures
  - Neemt deel aan periodiek intern en extern overleg
  - Voert commerciële gesprekken met leveranciers
  - Onderhoudt contacten met collega's binnen en buiten het eigen bedrijf
- Bewaakt de efficiënte werking van de diverse keukens (co 01964)
    - Vertaalt de visie en missie van het bedrijf binnen de eigen afdeling in coherentie met de andere afdelingen
    - Volgt de realisatiecijfers m.b.t. verbruik, kosten voor diensten en materialen, personeelskosten op
    - Neemt maatregelen bij dreigende afwijkingen
    - Controleert het verbruik van producten en materialen, geeft hierover instructies en beperkt verspilling
    - Maakt budgetvoorstellen op basis van de historie van gegevens, trends en informatie van collega's binnen en buiten het eigen bedrijf
    - Superviseert facturering en betalingen
    - Houdt rekening met provisies van de geplaatste bestellingen
    - Staat in voor de vereiste formaliteiten m.b.t. de daginventarissen en de afrekening van de geleverde diensten
    - Volgt de klantenrekeningen administratief op (aanmaningen, controle van uitgestelde betalingen...)
  - Bewaakt de veiligheid (co 01964)
    - Waakt over het betreden van publieke ruimten, keukens, stockage- en werkruimten door onbevoegden
    - Superviseert het sleutelbeheer
    - Contacteert de hulpdiensten bij problemen
  - Volgt klantenrelaties op (co 01974)
    - Onderhoudt contacten met vaste klanten of groepen en formuleert gerichte verkoopvoorstellen
    - Ontvangt nieuwe klanten en formuleert gerichte verkoopvoorstellen
    - Verzorgt de dienst na verkoop
    - Volgt de online reviews op
  - Volgt commerciële projecten op (co 01976)
    - Legt het budget van een commercieel project vast en volgt het op
    - Verricht de vereiste formaliteiten voor het realiseren van een project
    - Superviseert en controleert de voortgang en de kwaliteit van de uitvoering van een project
    - Vergelijkt vooropgestelde doelen met behaalde resultaten
    - Stelt aan het management informatie beschikbaar over de resultaten

## Specifieke activiteiten

- Organiseert en superviseert alle diensten in de diverse keukens van de diverse vestigingen (co 02120)
  - Integreert de voedingsactiviteiten binnen het grote facilitaire geheel van voorraadbeheer, afvalverwerking, afwasprocedures...

- Stelt procedures op om te voldoen aan de regelgeving met betrekking tot veiligheid, hygiëne, milieu en voedselveiligheid
  - Organiseert en verdeelt de taken en de verantwoordelijkheden
  - Controleert of alle taken worden uitgevoerd
  - Controleert de werkposten
  - Neemt steekproeven
- Neemt deel aan de dagelijkse werkzaamheden in de diverse keukens met het oog op het correct uitvoeren van de eigen managementstaken (co 02121)
    - Ontvangt en controleert de goederen
    - Slaat goederen op in een koelkamer of voorraadkamer
    - Wast groenten en fruit, maakt ze schoon en versnijdt ze
    - Maakt schoon, bewerkt, versnijdt en portioneert vlees, gevogelte, vis, vegetarische en veganistische producten en andere basisproducten
    - Past de bereidingstechnieken toe voor het bereiden van hapjes, garnituren, sauzen, soepen, voorgerechten, bijgerechten, salades, deegwaren, rijstgerechten, aardappelbereidingen
    - Past diverse bereidingstechnieken toe voor het bereiden van vlees, gevogelte, visgerechten en vegetarische gerechten...
    - Past diverse bereidingstechnieken toe voor het bereiden van zuivelbereidingen en nagerechten
    - Bereidt gerechten à la minute
    - Past diverse dresseertechnieken toe
    - Zet het buffet klaar
    - Gaat mee op locatie bij events
    - Zorgt voor een correcte dispatching naar de diverse verkooppunten of vestigingen
    - Brengt dranken en gerechten bij de gasten aan tafel of naar het buffet
    - Verricht onderhoud aan keukenmateriaal en houdt een inventaris bij
- Stelt menu's op en bepaalt de tarieven voor gerechten, recepties, feesten, buffetten en seminars (G160101 Id18054-c)
    - Speelt in op de behoeften en wensen van de gast
    - Houdt rekening met het beschikbare budget, seizoensgebonden prijsschommelingen, beschikbare voorraden, gebruik van convenienceproducten, streekproducten...
    - Houdt rekening met diëten en allergenen
    - Berekent de verkoopprijs, rekening houdend met de kostprijs, winstmarge, verwachte verkoop, speciale acties...
- Zorgt voor een evenwichtige en kwalitatieve samenstelling van de menukaart (co 01978)
    - Overlegt met de verantwoordelijke koks en de zaalverantwoordelijken
    - Concretiseert en realiseert nieuwe ideeën m.b.t. het aanbod van gerechten en dranken en vertaalt dit naar de menukaart
    - Geeft richtlijnen over het beschikbare budget, seizoensgebonden acties, kwaliteit van de producten...
    - Past de principes van menu-engineering toe
- Werkt technische fiches uit voor alle bereidingen in de diverse keukens (co 02122)
    - Bestudeert de optimale bereidingswijze (timing, temperaturen)
    - Bepaalt efficiënte werkmethodes (adequaat grondstoffen-gebruik en efficiënte aanwending van toestellen en werkuren)

- Stelt op basis hiervan werkfiches op met gedetailleerde richtlijnen voor de medewerkers (presentatie, temperatuur, bereidingswijze, portionering, enz.)
- Begeleidt de medewerkers; geeft opleiding en instructies en controleert de uitvoering conform richtlijnen
- Voert promotionele acties uit met betrekking tot recepties, feesten, buffetten en seminars (co 01973)
  - Neemt deel aan kookwedstrijden, beurzen...
  - Verzorgt presentaties over het bedrijf voor prospecten (particulieren, bedrijven, reisorganisatoren en toeristische diensten in binnen- en buitenland...)
  - Verzorgt rondleidingen in het bedrijf
- Analyseert het verkoopbeleid voor recepties, feesten, buffetten en seminars (G140201 Id21473-c)
  - Volgt ontwikkelingen op in het eigen vakgebied
  - Vergelijkt op regelmatige tijdstippen het eigen aanbod met het aanbod van de (omliggende) concurrenten
  - Schat de vraag in op basis van verkoopresultaten in het verleden en de economische conjunctuur
  - Brengt de opbrengst van verschillende arrangementen in kaart
- Draagt zorg voor de actualisering van het verkoopbeleid (co 01975)
  - Volgt ontwikkelingen op in het eigen vakgebied
  - Stippelt een verkoopbeleid uit voor de aangeboden pakketten
  - Formuleert voorstellen aan het management m.b.t. het verkoopbeleid van de interne faciliteiten en arrangementen/pakketten
- Draagt zorg voor de uitvoering van het verkoopbeleid (G170301 Id18138-c)
  - Zorgt voor informatiedoorstroming naar de eigen medewerkers, medewerkers front office, keuken en housekeeping, en de verantwoordelijke
  - Streeft naar de realisatie van de begrote resultaten
  - Houdt commerciële statistieken bij

## 2.2 DESCRIPTORELEMENTEN

### Kennis

- Basiskennis van aanwervingstechnieken
- Basiskennis van sociale wetgeving
- Basiskennis van de werking van de veiligheidsuitrusting en -systemen (alarm, detectoren...)
- Basiskennis serveertechnieken
- Basiskennis van commerciële strategie
- Basiskennis van technieken van revenu management\*
- Basiskennis van verkooptechnieken Kennis van het vermarkten van een product
- Basiskennis van de technieken van upsell, cross-sell en downsell\*\*
- Basiskennis van customer relationship management\*\*\*
- Kennis van communicatietechnieken

- Kennis van managementtechnieken
- Kennis van basisstatistieken
- Kennis van de analyse van financiële gegevens
- Kennis van personeelsbeheer
- Kennis van inningsprocedures
- Kennis van de praktische organisatie van de diverse afdelingen in het bedrijf
- Kennis van onderhandelingstechnieken
- Kennis van budgetbeheer
- Kennis van technieken voor het leiden van een team
- Kennis van veiligheids- en toegangsvoorschriften van publieke ruimten en gebouwen
- Kennis van administratief beheer
- Kennis van vergadertechnieken
- Kennis van beverage- en wastecostberekening
- Kennis van EHBO
- Kennis van minstens drie moderne vreemde talen (vb. Engels, Frans, Duits...): De keukenverantwoordelijke kan zodanig deelnemen aan een vloeiend en spontaan gesprek, dat normale uitwisseling met moedertaalsprekers redelijk mogelijk is. Hij kan binnen een vertrouwde context actief deelnemen aan een discussie en hierin zijn standpunten uitleggen en ondersteunen
- Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van regels van de etiquette
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van betalingswijzen
- Kennis van de tarieven voor de verschillende diensten
- Kennis van de richtlijnen m.b.t. reservatie en verkoop
- Kennis van projectmanagement
- Kennis van bedrijfseigen software pakketten (vb. om offertes op te stellen)
- Kennis van de boekhoudkundige controle op facturen
- Kennis van de geldigheid van betaalmiddelen
- Kennis van nieuwe trends
- Kennis van ergonomie
- Kennis begeleiden en motiveren van keukenmedewerkers
- Kennis van efficiënte werkorganisatie
- Kennis van bedrijfsprocedures m.b.t. het eigen werk en de diverse productiekeukens
- Kennis van diëten en allergenen
- Kennis vervanging van dierlijke ingrediënten door plantaardige
- Kennis van alternatieven voor specifieke gasten met specifieke vereisten
- Kennis van alcoholische en niet-alcoholische dranken
- Kennis van producten (assortiment, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid, toepassingsmogelijkheden)
- Kennis van bereidingswijzen en kooktechnieken
- Kennis van keukenterminologie en vakjargon in het Frans en het Engels
- Kennis van hapjes en amuses, voorgerechten, tussengerechten, hoofdgerechten, nagerechten, desserts...
- Kennis van bijgerechten, garnituren, salades, sauzen, soepen, deegwaren, rijstgerechten, aardappelgerechten, zuivelbereidingen, deegbereidingen...
- Kennis van vlees-, gevogelte- en visgerechten
- Kennis van vegetarische en veganistische gerechten
- Kennis van de anatomie van dieren voor consumptie



- Kennis van smaken en aroma's
- Kennis van het beoordelen van de smaak van een product of bereiding
- Kennis van het doseren en mengen van ingrediënten
- Kennis van de samenstelling van gezonde en uitgebalanceerde gerechten
- Kennis van de samenhang van een gerecht en de toepassingsmogelijkheden
- Kennis van het opmaken en lezen van recepten
- Kennis van gewichten en hoeveelheden
- Kennis van het schoonmaken, versnijden en portioneren van vis, vlees, gevogelte en andere basisproducten
- Kennis van snijtechnieken en versnijdingsvormen (julienne, brunoise...)
- Kennis van portioneren van maaltijdcomponenten
- Kennis van regeneratietechnieken
- Kennis van dresseertechnieken
- Kennis van het samenstellen van maaltijdpakketten
- Kennis van het samenstellen en klaarzetten van buffetten
- Kennis van verpakkingswijze van voedingsmiddelen
- Kennis van etikettering
- Kennis van de invloed van een verpakking op de hygiëne en het bewaren van een product
- Kennis van voorschriften voor ontvangst, controle en opslag van goederen
- Kennis van de traceerbaarheid van producten
- Kennis van controletests en het nemen van stalen
- Kennis van het systematisch handhaven van de juiste bewaartemperatuur
- Kennis van het FIFO- en FEFO-principe
- Kennis van bewaartechnieken en bewaarcondities van voedingswaren
- Kennis van het gebruik van meetinstrumenten
- Kennis van de werking van keukenapparatuur, materiaal en gereedschappen
- Kennis van het slijpen van messen
- Kennis van de toegelaten reinigings- en ontsmettingsmiddelen en procedures
- Kennis van reinigingstechnieken
- Kennis van lezen, interpreteren en uitwerken van bestelbonnen, bestelformulieren en aanverwante documenten
- Kennis van forecasting (het voorspellen van omzet en afzet)
  
- Grondige kennis van planningstechnieken
- Grondige kennis van menu-engineering\*\*\*\*
- Grondige kennis van restauratiebeheer
- Grondige kennis van voedselproductie
- Grondige kennis van food- en wastecostberekening
- Grondige kennis van diensten en faciliteiten
- Grondige kennis van kostenbeheersing en prijsbeleid (marge management)
- Grondige kennis van klachtenbehandeling
- Grondige kennis van bedrijfseigen procedures en regels
- Grondige kennis van de praktische werkzaamheden in keuken en zaal
- Grondige kennis van timemanagement
- Grondige kennis van quality management\*\*\*\*\*
- Grondige kennis van besmettingsgevaar, micro-organismen, parasieten
- Grondige kennis voorraadbeheer
- Grondige kennis van modaliteiten voor vervoer van goederen
- Grondige kennis van de reinigingsplannen
- Grondige kennis van opmaak van inventarissen

- Grondige kennis van hygiëne- en veiligheidsvoorschriften voor voedingsmiddelen (HACCP)\*\*\*\*\*
- Grondige kennis van veiligheid-, hygiëne- en milieuvoorschriften

\*Revenue management of yield management is een vorm van prijsbepaling die gebruikmaakt van prijselasticiteit. Het optimale aantal producten wordt aangeboden aan het juiste aantal klanten tegen de beste prijs. Het principe is afkomstig uit de luchtvaartsector, maar wordt inmiddels ook in de hotelbranche toegepast. Ook de zogenaamde lastminute-aanbiedingen zijn een vorm van yield management.

\*\*Upsell is een verkooptechniek waarbij de verkoper grotere winst of omzet probeert te halen door de koper een duurder of uitgebreider product of pakket te verkopen dan dat de koper oorspronkelijk van plan was. Cross-selling is een verkooptechniek waarbij de verkoper grotere winst probeert te halen door bij verkoop een extra, complementair, product aan te bieden. Downsell is de klant een goedkoper product aanbieden als dat de enige manier is om hem tevreden te stellen

\*\*\*CRM is een werkwijze – en een softwaresysteem- waarbij het optimaliseren van alle contacten met de klant centraal staat en er wordt getracht elke klant een individuele waardepropositie aan te bieden gebaseerd op zijn of haar wensen. Daarnaast is de gedachte achter CRM dat klanten een betere behandeling verdienen naarmate zij een hogere waarde vertegenwoordigen voor de organisatie of dat verlieslatende klanten eventueel naar een ander bedrijf worden gedirigeerd

\*\*\*\*Menu-engineering is een systeem om op basis van brutomarge en verkochte aantallen de gerechten en dranken op te delen in vier categorieën (winnaars, slapers, hardlopers en verliezers) en zo het rendement van de kaart te verhogen.

\*\*\*\*\*Kwaliteitsmanagement streeft naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van een product, productieproces, dienst of organisatie. Kwaliteitsmanagement is geen afgebakend vakgebied, maar komt terug in alle delen van het management van een onderneming

\*\*\*\*\*HACCP : Hazard Analysis and Critical Control Points is een risico-inventarisatie voor voedingsmiddelen (Gevarenanalyse en kritische controlepunten). Bedrijven die zich bezig houden met de bereiding, verwerking, behandeling, verpakking, vervoer en distributie van levensmiddelen dienen hierdoor alle aspecten van het voorbereidingsproces 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 een zo weinig mogelijk risico op besmetting.

## Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen informatie uitwisselen met collega's, gasten en eindverantwoordelijke
- Het kunnen rapporteren aan de eindverantwoordelijke
- Het kunnen efficiënt samenwerken met collega's
- Het kunnen delen van vakkennis
- Het kunnen zelf vragen van hulp of advies
- Het kunnen tonen van respect voor elke collega, leverancier, functie of taak
- Het kunnen bijdragen tot een aangename sfeer in het team
- Het kunnen zich verplaatsen in de positie van een collega
- Het kunnen economisch werken en het kunnen vermijden van verspilling
- Het kunnen werken conform voorgeschreven procedures en huisregels en het kunnen invullen van de nodige documenten
- Het kunnen toepassen van de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften
- Het kunnen gebruiken van persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
- Het kunnen toepassen en aanleren van nieuwe technieken
- Het kunnen zich op efficiënte wijze verplaatsen tussen de verschillende werkplekken
- Het kunnen ordelijk werken en het zich kunnen houden aan de planning
- Het kunnen zorgvuldig werken en het kunnen werken met oog voor detail
- Het kunnen organiseren van de werkvolgorde
- Het kunnen controleren van het eigen werk en het voorkomen en dat van al het keukenpersoneel

- Het kunnen verzorgen van de persoonlijke hygiëne, het kunnen zorgen voor een verzorgd voorkomen en het kunnen dragen van de voorgeschreven bedrijfskledij
- Het kunnen zorg dragen voor materiaal, kledij, goederen...
- Het kunnen zich bewust zijn van de kostprijs van ingrediënten en producten
- Het kunnen respecteren van de persoonlijke hygiëne
- Het kunnen dragen van werk- en beschermkledij volgens de hygiënische richtlijnen
- Het kunnen respecteren van de zones binnen de keuken: koude/warme en vuile/schone
- Het kunnen op het laatste moment halen van producten uit de koelruimte om ze te verwerken
- Het kunnen controleren of producten voldoen aan de voedselveiligheid
- Het kunnen controleren van de kwaliteit en versheid van producten voor gebruik
- Het kunnen vermijden van kruisbesmetting
- Het kunnen zo snel mogelijk herkoelen van producten na bewerking
- Het kunnen bewaren van voedingsproducten conform de regels van voedselveiligheid
- Het kunnen registreren van goederen en temperaturen
- Het kunnen zich bewust zijn van mogelijke gevaren en allergenen
- Het kunnen respecteren van de privacy van de gast
- Het kunnen uitvoeren van de werkzaamheden zonder te storen
- Het kunnen op ethische wijze omgaan met informatie over de gast
- Het kunnen respecteren van de deontologische code van de werkgever en/of gast
- Het kunnen opstellen van de planning van de keukenmedewerkers volgens de bestellingen, reservaties, offertes en de vakantieplanning
- Het kunnen informeren van de medewerkers over speciale gasten (VIP's)
- Het kunnen leiden van de dagelijkse briefing van het team
- Het kunnen organiseren en leiden van teamvergaderingen
- Het kunnen verdelen van de werkzaamheden over de verschillende medewerkers
- Het kunnen verzekeren van een goede teamwerking en het kunnen scheppen van een stimulerend werkklimaat
- Het kunnen zorgen voor de nodige bedrijfskledij en het correct kunnen dragen ervan
- Het kunnen zorgen dat er voldoende hulpmiddelen (o.a. informatica, keukenmateriaal, logistieke ruimtes...) ter beschikking zijn
- Het kunnen toezien op de voortgang en de uitvoering van de opdrachten door de eigen medewerkers of de externe diensten
- Het kunnen controleren van de actualiteit van de documenten (menukaarten, bestellijsten...) die ter beschikking zijn van de gast
- Het kunnen opstellen van interne richtlijnen
- Het kunnen bespreken van de uitvoering van de opdrachten met de eigen medewerkers
- Het kunnen verzekeren van de eigen zichtbaarheid op het terrein
- Het kunnen uitvoeren van steekproeven ter controle van de naleving van bedrijfsgebonden procedures en -voorschriften
- Het kunnen controleren van de administratieve verwerking van de dagelijkse werkzaamheden (checklists, inventarislijsten, evaluatieformulieren...)
- Het kunnen bewaken van de netheid van de werkruimtes
- Het kunnen controleren van de gepresteerde werkuren
- Het kunnen zich beschikbaar opstellen voor de gasten
- Het kunnen luisteren naar de klachten van de gast
- Het kunnen bewaken van de kwaliteit van de dienstverlening ten overstaan van de gast
- Het kunnen afstemmen van de eigen planning met andere interne afdelingen en externe diensten (o.a. met de verantwoordelijke koks van de diverse vestigingen voor de dagelijkse organisatie van de werkzaamheden, de zaalverantwoordelijken voor het doorgeven van

reservaties of speciale wensen, met de afdeling F&B bij het uitvoeren van speciale projecten, met de boekhouding voor de facturatie, met de hulpdiensten in geval van problemen...)

- Het kunnen op regelmatige basis overleggen met de verantwoordelijke van de technische dienst voor de planning van de uit te voeren grote onderhoudswerken
- Het kunnen ervoor zorgen dat gevonden voorwerpen bij de eigenaar terechtkomen
- Het kunnen geven van suggesties aan de personeelsdienst bij het opmaken van functiebeschrijvingen en vacatures
- Het kunnen deelnemen aan het selectieproces van nieuwe medewerkers
- Het kunnen op regelmatige basis (formeel en informeel) evalueren van medewerkers
- Het kunnen formuleren van verbeterpunten
- Het kunnen bespreken van opleidingsmogelijkheden met de medewerkers
- Het kunnen doen van voorstellen m.b.t. opleiding, verloning en promotie aan de personeelsdienst
- Het kunnen opstellen van werkfiches
- Het kunnen aanleren van correcte omgangsvormen
- Het kunnen zorgen voor een snelle inwerking van nieuwe medewerkers (o.a. bedrijfscultuur)
- Het kunnen opleiden van medewerkers
- Het kunnen coachen van de medewerkers op de werkvloer
- Het kunnen aanleren van efficiënte werkmethodes
- Het kunnen begeleiden van stagiairs en studenten
- Het kunnen verzamelen van diverse inventarislijsten van de voorraad (producten en materiaal) en het kunnen opmaken van een totaaloverzicht
- Het kunnen geregeld raadplegen van de geregistreerde gegevens over het verbruik
- Het kunnen berekenen van de te bestellen hoeveelheden
- Het kunnen opvragen van offertes
- Het kunnen plaatsen van bestellingen bij vaste leveranciers, rekening houdend met het vooropgesteld budget, kosten en levertermijnen
- Het kunnen zorgen voor de controle van de levering bij ontvangst en de diensten tijdens de uitvoering conform de overeenkomsten
- Het kunnen onderhouden van contacten met externe bedrijven en het kunnen opbouwen van een netwerk met leveranciers
- Het kunnen controleren van de facturen en het kunnen bewaken van het toegekende budget
- Het kunnen gebruiken van bedrijfseigen kantoorsoftware en specifieke software voor stockbeheer, bestellingen facturatie en klantenbeheer
- Het kunnen voorbereiden van de salarisadministratie
- Het kunnen opstellen van brieven, mails, nota's en voorstellen
- Het kunnen gebruikmaken van de moderne communicatiemiddelen en sociale media
- Het kunnen schriftelijk rapporteren volgens de bedrijfseigen procedures
- Het kunnen deelnemen aan periodiek intern en extern overleg
- Het kunnen voeren van commerciële gesprekken met leveranciers
- Het kunnen onderhouden van contacten met collega's binnen en buiten het eigen bedrijf
- Het kunnen vertalen van de visie en missie van het bedrijf binnen de eigen afdeling in coherentie met de andere afdelingen
- Het kunnen opvolgen van de realisatiecijfers m.b.t. verbruik, kosten voor diensten en materialen, personeelskosten
- Het kunnen controleren van het verbruik van producten en materialen en het kunnen geven van instructies hierover en het kunnen beperken van de verspilling
- Het kunnen opmaken van budgetvoorstellen op basis van de historiek van gegevens, trends en informatie van collega's binnen en buiten het eigen bedrijf
- Het kunnen superviseren van facturering en betalingen

- Het kunnen rekening houden met provisies van de geplaatste bestellingen
- Het kunnen instaan voor de vereiste formaliteiten m.b.t. de daginventarissen en de afrekening van de geleverde diensten
- Het kunnen administratief opvolgen van de klantenrekeningen (aanmaningen, controle van uitgestelde betalingen...)
- Het kunnen waken over het betreden van publieke ruimten, keukens, stockage- en werkruimten door onbevoegden
- Het kunnen superviseren van het sleutelbeheer
- Het kunnen onderhouden van contacten met vaste klanten of groepen en het kunnen formuleren van gerichte verkoopvoorstellen
- Het kunnen ontvangen van nieuwe klanten en het kunnen formuleren van gerichte verkoopvoorstellen
- Het kunnen verzorgen van de dienst na verkoop
- Het kunnen opvolgen van de online reviews
- Het kunnen vastleggen van het budget van een commercieel project en het kunnen opvolgen ervan
- Het kunnen verrichten van de vereiste formaliteiten voor het realiseren van een project
- Het kunnen superviseren en controleren van de voortgang en de kwaliteit van de uitvoering van een project
- Het kunnen vergelijken van vooropgestelde doelen met behaalde resultaten
- Het kunnen beschikbaar stellen van informatie aan het management over de resultaten
- Het kunnen integreren van de voedingsactiviteiten binnen het grote facilitaire geheel van voorraadbeheer, afvalverwerking, afwasprocedures...
- Het kunnen opstellen van procedures om te voldoen aan de regelgeving met betrekking tot veiligheid, hygiëne, milieu en voedselveiligheid
- Het kunnen organiseren en verdelen van de taken en de verantwoordelijkheden
- Het kunnen controleren of alle taken worden uitgevoerd
- Het kunnen controleren van de werkposten
- Het kunnen nemen van steekproeven
- Het kunnen ontvangen en controleren van de goederen
- Het kunnen toepassen van de bereidingstechnieken voor het bereiden van hapjes, garnituren, sauzen, soepen, voorgerechten, bijgerechten, salades, deegwaren, rijstgerechten, aardappelbereidingen
- Het kunnen toepassen van diverse bereidingstechnieken voor het bereiden van zuivelbereidingen en nagerechten
- Het kunnen toepassen van diverse bereidingstechnieken voor het bereiden van vlees, gevogelte, visgerechten, vegetarische gerechten...
- Het kunnen toepassen van diverse dresseertechnieken
- Het kunnen zorgen voor een correcte dispatching naar de diverse verkooppunten of vestingen
- Het kunnen inspelen op de behoeften en wensen van de gast
- Het kunnen rekening houden met het beschikbare budget, seizoensgebonden prijschommelingen, beschikbare voorraden, gebruik van convenienceproducten, streekproducten...
- Het kunnen rekening houden met diëten en allergenen
- Het kunnen berekenen van de verkoopprijs, rekening houdend met de kostprijs, winstmarge, verwachte verkoop, speciale acties
- Het kunnen overleggen met de verantwoordelijke koks en de zaalverantwoordelijken
- Het kunnen concretiseren en realiseren van nieuwe ideeën m.b.t. het aanbod van gerechten en dranken en het kunnen vertalen hiervan naar de menukaart

- Het kunnen geven van richtlijnen over het beschikbare budget, seizoensgebonden acties, kwaliteit van de producten...
- Het kunnen toepassen van de principes van menu-engineering
- Het kunnen bestuderen van de optimale bereidingswijze (timing, temperaturen)
- Het kunnen bepalen van efficiënte werkmethodes (adequaat grondstoffen-gebruik en efficiënte aanwending van toestellen en werkuren)
- Het kunnen opstellen van werkfiches met gedetailleerde richtlijnen voor de medewerkers (presentatie, temperatuur, bereidingswijze, portionering, enz.)
- Het kunnen begeleiden van de medewerkers, het kunnen geven van opleiding en instructies en het kunnen controleren van de uitvoering conform richtlijnen
- Het kunnen deelnemen aan kookwedstrijden, beurzen...
- Het kunnen verzorgen van presentaties over het bedrijf voor prospecten (particulieren, bedrijven, reisorganisatoren en toeristische diensten in binnen- en buitenland...)
- Het kunnen verzorgen van rondleidingen in het bedrijf
- Het kunnen opvolgen van ontwikkelingen in het eigen vakgebied
- Het kunnen uitstippelen van een verkoopbeleid voor de aangeboden pakketten
- Het kunnen formuleren van voorstellen aan het management m.b.t. het verkoopbeleid van de interne faciliteiten en arrangementen/pakketten
- Het kunnen zorgen voor informatiedoorstroming naar de eigen medewerkers en het zaalpersoneel en de verantwoordelijke
- Het kunnen streven naar de realisatie van de begrote resultaten
- Het kunnen bijhouden van commerciële statistieken

## Probleemoplossende vaardigheden

- Het kunnen zich flexibel aanpassen (verandering van collega's, verandering van werkschema...)
- Het kunnen melden van problemen, mondeling of schriftelijk, aan de eindverantwoordelijke
- Het kunnen bespreken van vragen, problemen of conflicten met de juiste personen
- Het kunnen aanpassen van de planning bij wijzigende omstandigheden
- Het kunnen oproepen van tijdelijke werkrachten
- Het kunnen oplossen van conflicten
- Het kunnen bijsturen van de werking van de keukenmedewerkers
- Het kunnen behandelen van vragen of klachten van gasten, ook in een vreemde taal
- Het kunnen peilen naar de tevredenheid van de gast, in het bijzonder na een probleem of klacht
- Het kunnen inschakelen van de technische dienst voor herstel aan toestellen en infrastructuur in de keukens en in de logistieke ruimtes
- Het kunnen contacteren van leveranciers van producten, uitbestede diensten, materialen en machines in geval van fouten
- Het kunnen nemen van maatregelen bij dreigende afwijkingen
- Het kunnen contacteren van de hulpdiensten bij problemen

## Motorische vaardigheden

- Het kunnen ergonomisch werken
- Het kunnen wassen en ontsmetten van de handen volgens de hygiënische richtlijnen
- Het kunnen bedekken van eventuele wonden met wettelijk toegelaten middelen

- Het kunnen opslaan van goederen in een koelkamer of voorraadkamer
- Het kunnen wassen van groenten en fruit, het kunnen schoonmaken en versnijden ervan
- Het kunnen schoonmaken, bewerken, versnijden en portioneren van vlees, gevogelte, vis, vegetarische en veganistische producten en andere basisproducten
- Het kunnen bereiden van gerechten à la minute
- Het kunnen klaarzetten van het buffet
- Het kunnen meegaan op locatie bij events
- Het kunnen brengen van dranken en gerechten bij de gasten aan tafel of naar het buffet
- Het kunnen verrichten van onderhoud aan keukenmateriaal en het kunnen bijhouden van een inventaris

## Omgevingscontext

- Het beroep wordt uitgeoefend in hotels/restaurants, op zichzelf staande restaurants, vergader- en congrescentra en cateringbedrijven
- Omgang met verschillende personen en diensten (keukenpersoneel, leveranciers, hygiënische diensten...) is vereist
- De invulling van het takenpakket varieert naargelang de organisatie van de diverse keukens en het soort bedrijf. De situaties waarmee de keukenverantwoordelijke geconfronteerd wordt zijn divers.
- Het beroep kan worden uitgeoefend met flexibele of onderbroken werkuren, 's avonds, tijdens het weekend, op feestdagen en het kan onderworpen zijn aan activiteitspieken
- De keukenactiviteiten vinden plaats in omgevingen met verhoogde temperatuur
- Het dragen van beschermende beroepskledij is verplicht bij keukenactiviteiten
- Het beroep kan verplaatsingen tijdens het werk inhouden bv. naar leveranciers, naar de diverse productiekeukens of naar externe locaties
- De keukenverantwoordelijke werkt in een commerciële omgeving
- Indien de keukenverantwoordelijke in een internationale omgeving werkt, zal hij/zij zich een andere taal dan het Nederlands, bij voorkeur Frans en Engels, moeten uitdrukken

## Handelingscontext

- De keukenverantwoordelijke is stressbestendig en kan flexibel reageren tijdens drukke momenten
- De keukenverantwoordelijke moet tijdens de werkzaamheden rekening houden met een veelheid aan reglementeringen en voorschriften: bedrijfsvoorschriften, vigerende wetgeving m.b.t. arbeidsveiligheid, milieuzorg, hygiëne en voedselveiligheid
- De keukenverantwoordelijke moet zich ervan bewust zijn dat fouten in de uitvoering van de taken en werkzaamheden schadelijke gevolgen kunnen hebben voor de gezondheid van gasten en daardoor het imago van het bedrijf (en de exploitatie) negatief kunnen beïnvloeden
- De keukenverantwoordelijke moet kostenbewust, efficiënt en effectief werken
- De beroepsbeoefenaar is zich bewust van de noodzaak om richtlijnen, regelgeving en voorschriften voor veilig, hygiënisch, voedselveilig en milieuvriendelijk werken toe te passen
- De behoeften, wensen en verwachtingen van de gast vormen samen met de kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen van de afdeling het uitgangspunt voor het handelen van de keukenverantwoordelijke

- Hij handelt doelgericht en commercieel bewust in functie van het behalen van de doelstellingen
- De keukenverantwoordelijke heeft bijzonder veel aandacht voor een hygiënisch voorkomen en een verzorgd taalgebruik
- De keukenverantwoordelijke werkt nauwgezet en zorgvuldig tijdens het opmaken van offertes, draaiboeken, afhandelen van contracten.... Hij neemt een flexibele werkhouding aan
- De keukenverantwoordelijke handelt empathisch, integer en betrouwbaar
- De keukenverantwoordelijke moet vertrouwelijk omgaan met informatie en gegevens van gasten, het bedrijf en het evenement

## Autonomie

### Is zelfstandig in

- Het efficiënt organiseren van de diverse keukens: het ontvangen, controleren en het opslaan van goederen, het bepalen van de foodcost van een gerecht of menu; het controleren van de persoonlijke hygiëne van medewerkers, de bewaring van voedingsmiddelen, de distributie en het transport van de gerechten, de orde en netheid in de keuken, het schoonmaken, bewerken, professioneel versnijden, bereiden, portioneren en dresser van maaltijdcomponenten; het inventariseren van materiaal en uitvoeren van eenvoudig onderhoud; het beantwoorden van vragen van gasten; het opleiden, begeleiden en bijsturen van het keukenpersoneel
- het uitwerken van de menukaart en samenstellen van gerechten, het bepalen van de verkoopprijs van een gerecht, het bepalen van het budget voor een specifiek gerecht, het beheren van de voorraad, het opmaken van de werkplanning, het oplossen van operationele problemen (personeel, materieel, voedselveiligheid, voorraadtekorten)

### Is gebonden aan

- de instructies van de eindverantwoordelijke, het respecteren van bedrijfsprocedures en -afspraken, regels met betrekking tot voedselveiligheid en -hygiëne, veiligheidsvoorschriften, milieuvoorschriften, principes van klantvriendelijkheid en etiquette

### Doet beroep op

- de zaakvoerder voor het bepalen van het commercieel beleid
- de eindverantwoordelijke bij problemen

## Verantwoordelijkheid

- Het werken in teamverband
- Het kostenbewust werken met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn
- Het werken volgens de regels van hygiëne en voedselveiligheid
- Het integer handelen
- Het organiseren en coördineren van de activiteiten van alle keukenteams
- Het organiseren en superviseren van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures binnen de diverse keukens
- Het controleren van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures
- Het behandelen van klachten van gasten en het opvolgen ervan



- Het overleggen met andere afdelingen binnen het bedrijf en met externe diensten
- Het geven van advies bij de aanwerving van keukenmedewerkers en het evalueren van medewerkers
- Het aanleren van richtlijnen van de organisatie aan medewerkers
- Het opvolgen van de voorraad, het vaststellen van tekorten en het plaatsen van bestellingen
- Het uitvoeren van administratieve basistaken
- Het voeren van een efficiënte interne en externe communicatie
- Het bewaken van de efficiënte werking van de diverse keukens
- Het bewaken van de veiligheid
- Het opvolgen van de klantenrelaties
- Het opvolgen van commerciële projecten
- Het organiseren en superviseren van alle diensten in de diverse keukens van de diverse vestigingen
- Het deelnemen aan de dagelijkse werkzaamheden in de diverse keukens met het oog op het correct uitvoeren van de eigen managementstaken
- Het opstellen van menu's en bepalen van de tarieven voor gerechten, recepties, feesten, buffetten en seminaries
- Het zorgen voor een evenwichtige en kwalitatieve samenstelling van de menukaart
- Het uitwerken van technische fiches voor alle bereidingen in de diverse keukens
- Het uitvoeren van promotionele acties met betrekking tot recepties, feesten, buffetten en seminaries
- Het analyseren van het verkoopbeleid voor recepties, feesten, buffetten en seminaries
- Het zorg dragen voor de actualisering van het verkoopbeleid
- Het zorg dragen voor de uitvoering van het verkoopbeleid

## 2.3 ATTESTEN

### **Wettelijke Attesten**

Een medisch attest om te mogen werken in de horecasector

### **Vereiste Attesten**

Geen vereisten.

### **Instapvoorwaarden**

Geen vereisten.