

BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

Horecamedewerker

//////////////////////////////////////
BK-0602-1

1. Globaal

1.1 TITEL

Horecamedewerker

1.2 DEFINITIE

De horecamedewerker is een allround medewerker die instaat voor bediening, klantencontact/beleving, verkoop aan de bar en in de zaal, en voor basisactiviteiten in de keuken om de gast optimaal te bedienen.

1.3 EXTRA INFORMATIE

De horecamedewerker is allround inzetbaar (bar, keuken, zaal, toonbank, kassa). Deze vorm van inzetbaarheid zorgt voor een belangrijk verschil met bijvoorbeeld het beroep kelner. Zo zal de kelner zorgen voor een meer klassieke vorm van beleving en bediening in vergelijking met de horecamedewerker. Tegelijkertijd zal een kelner geen voorbereidende werkzaamheden uitvoeren in de keuken. De horecamedewerker zal dan weer geen zaalversnijdingen of -bereidingen (vb. flamberen van een gerecht) uitvoeren.

Het exacte takenpakket van een horecamedewerker kan variëren, afhankelijk van de grootte en het type horecagelegenheid (zoals restaurant, café, bar, hotel, fastfoodketen of cateringbedrijf) en de specifieke eisen van de werkgever. De beroepsuitoefening vereist over het algemeen goede communicatievaardigheden, klantgerichtheid, teamwork en efficiënt werken in een dynamische omgeving.

De horecamedewerker zal steeds uitvoerend te werk gaan, volgt instructies, maakt deel uit van een team en koppelt terug aan een leidinggevende. Vaak lenen de meer casual concepten van de horecazaken (kleinere nichezaken) waar een horecamedewerker kan tewerkgesteld worden zich niet tot een werkplaats voor een volwaardige kelner, maître.

1.4 SECTOREN

- Horeca, sport & ontspanning (PC302 Hotelbedrijf)

1.5 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

Hoofdindieners

Horeca Forma Vlaanderen

Mede-indieners

VDAB-Studiedienst

1.6 REFERENTIEKADER

Gehanteerde referentiekaders

- Competent 2.0 Beroepscompetentieprofiel: OP-514 Keukenmedewerker
- Andere: 'Gids voor de invoering van een autocontrolesysteem in de Horecasector' G-023
- Onderzoek/studie: Strategische competentieprognose Horeca

Relatie tot het referentiekader

Het dossier is gebaseerd op volgend beroepscompetentieprofiel:

- Keukenmedewerker - OP-514

Uit dit beroepscompetentieprofiel werden volgende competenties geselecteerd en aangepast indien nodig:

- Voedselveilig en hygiënisch werken
- Keukengerei voorbereiden
- Culinaire ingrediënten samenvoegen
- Voedingsmiddelen verpakken
- De werkpost onderhouden

De formulering van de competenties en de onderliggende vaardigheden werden aangepast aan de gebruikelijke terminologie in de sector en aangevuld met input aangeleverd door de arbeidsmarktactoren die betrokken werden bij de totstandkoming van het dossier. Bij elke activiteit werden overbodige vaardigheden geschrapt of verplaatst naar een andere activiteit. Ontbrekende vaardigheden werden toegevoegd.

De 'Gids voor de invoering van een autocontrolesysteem in de Horecasector', G-023 werd gebruikt als bron omdat deze informatie bevat over competenties en vaardigheden in functie van de voedselveiligheid en -hygiëne.

Tenslotte werd gebruik gemaakt van de Strategische competentieprognose Horeca omdat deze studie aangeeft welke competenties belangrijk zullen zijn in de toekomst van het horecagebeuren.

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
1. Werkt in teamverband				
• Houdt zich aan de afspraken van het team	✓			• Basiskennis van communicatietechnieken • Basiskennis van sociaal en teamgericht handelen • Basiskennis van beroepsreglementering en plichtenleer • Basiskennis van vakterminologie • Basiskennis van informatiesystemen • Basiskennis van organisatiestructuur • Basiskennis van organisatiecultuur • Basiskennis van organisatiegebonden richtlijnen • Basiskennis van bedrijfsstructuur • Basiskennis van bedrijfscultuur
• Past de manier van werken aan om de werkzaamheden vooruit te helpen	✓			
• Respecteert het werk van anderen	✓			
• Geeft constructieve feedback over de werkzaamheden	✓			
• Gaat constructief om met feedback	✓			
• Communiceert effectief en efficiënt	✓			
• Wisselt informatie uit	✓			
• Past zich flexibel aan wijzigende omstandigheden aan	✓			
• Werkt effectief en efficiënt samen	✓			
• Vraagt hulp of advies		✓		
2. Werkt met oog voor welzijn, veiligheid, orde en netheid				
• Gebruikt persoonlijke beschermingsmiddelen	✓			• Kennis van gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen • Kennis van arbeidsmiddelen • Kennis van gebruik van arbeidsmiddelen • Kennis van voorschriften en
• Draagt zorg voor het eigen welzijn en het welzijn van anderen	✓			
• Meldt problemen i.v.m. welzijn op het werk		✓		
• Past preventieve maatregelen toe om welzijn	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
op het werk te garanderen				richtlijnen m.b.t. welzijn op het werk • Kennis van ergonomische werkhouding • Kennis van hef- en tiltechnieken • Kennis van procedures m.b.t. veiligheid op het werk • Kennis van veiligheidsvoorschriften en -richtlijnen • Kennis van (veiligheids)pictogrammen • Kennis van voorschriften en richtlijnen m.b.t. orde en netheid • Kennis van de inrichting van de werkplek • Kennis van schoonmaakmaterieel en -middelen • Kennis van preventieve maatregelen om welzijn op het werk te garanderen • Kennis van preventieve maatregelen om veiligheid op het werk te garanderen
• Werkt ergonomisch	✓			
• Past hef- en tiltechnieken toe			✓	
• Meldt problemen i.v.m. veiligheid op het werk		✓		
• Formuleert verbetervoorstellen i.v.m. veiligheid op het werk	✓			
• Past preventieve maatregelen toe om veiligheid op het werk te garanderen	✓			
• Werkt conform veiligheidsvoorschriften en -richtlijnen	✓			
• Gebruikt arbeidsmiddelen volgens de veiligheidsinstructies	✓			
• Past de veiligheidsprocedures toe	✓			
• Werkt op een ordelijke en nette manier	✓			
• Ziet toe op orde en netheid	✓			
• Richt de werkplek in	✓			
• Ruimt de werkplek op			✓	
• Gebruikt schoonmaakmaterieel en -middelen	✓			
3. Werkt met oog voor hygiëne en voedselveiligheid				
• Respekteert de vigerende wetgeving i.v.m. voedselveiligheid	✓			• Kennis van hygiënevoorschriften en -richtlijnen • Kennis van voedselveiligheidsvoorschriften en -richtlijnen • Kennis van procedures m.b.t. hygiëne en voedselveiligheid op het werk • Kennis van FIFO/FEFO-principe • Kennis van kruisbesmetting • Kennis van allergenen • Kennis van kwaliteitscontrole van
• Werkt conform hygiëne- en voedselveiligheidsvoorschriften en -richtlijnen	✓			
• Meldt problemen i.v.m. hygiëne en voedselveiligheid op het werk		✓		
• Formuleert verbetervoorstellen i.v.m. hygiëne en voedselveiligheid op het werk	✓			
• Optimaliseert de werkomstandigheden i.v.m.	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
hygiëne en voedselveiligheid op het werk				producten m.b.t. voedselveiligheid • Kennis van registratie van gegevens i.v.m. voedselveiligheid • Kennis van reinigingsprocedures oppervlakken i.f.v. contact met voedingsproducten • Kennis van desinfecteermiddelen • Kennis van preventieve maatregelen om hygiëne en voedselveiligheid op het werk te garanderen • Kennis van vigerende wetgeving m.b.t. voedselveiligheid
• Past preventieve maatregelen toe om hygiëne en voedselveiligheid op het werk te garanderen	✓			
• Respecteert het FIFO/FEFO-principe	✓			
• Controleert de kwaliteit van de producten in het kader van voedselveiligheid	✓			
• Registreert gegevens i.v.m. voedselveiligheid	✓			
• Reinigt regelmatig alle oppervlakken die met voedingsproducten in contact kwamen	✓			
• Desinfecteert arbeidsmiddelen en oppervlakken			✓	
4. Voert voorbereidende werkzaamheden uit				
• Registreert reservaties, wijzigingen in reservaties en annuleringen	✓			• Basiskennis van de reservatieprocedure • Basiskennis van het gebruik van een zaalplan • Basiskennis van zaalorganisatie • Basiskennis van mise-en-place van de zaal • Basiskennis van openingsprocedure van de bar • Basiskennis van de werking en organisatie van de bar • Basiskennis van barmateriaal en machines • Kennis van FIFO/FEFO-principe • Kennis van HACCP-normen
• Organiseert de zaalbezetting	✓			
• Zet de bar klaar			✓	
• Zet de zaal/tafels klaar			✓	
• Maakt de zaak klaar voor ontvangst			✓	
• Zet het terras klaar			✓	
5. Voert werkzaamheden uit in de keuken				
• Raadpleegt de opdrachten of receptuur	✓			• Basiskennis van foodcost en wastecost • Basiskennis van het lezen van receptuur of opdrachten • Basiskennis van het lezen van een technische fiche
• Stelt de werkvolgorde vast	✓			
• Kiest het juiste materiaal	✓			
• Voert de technische fiche uit: werkt	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
ingrediënten af, assembleert ingrediënten, dresseert...				• Basiskennis van eenvoudige bereidingstechnieken • Basiskennis van eenvoudige technieken om basisgerechten (zoals salades, belegde broodjes, tapas, nagerechten, kaasschotels...) klaar te maken, samen te stellen, af te werken • Basiskennis van snijtechnieken • Basiskennis van voedingsproducten (assortiment, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid, toepassingsmogelijkheden) • Basiskennis van afwastechnieken • Kennis van voorschriften en richtlijnen m.b.t. orde en netheid • Kennis van de inrichting van de werkplek • Kennis van schoonmaakmaterieel en -middelen • Kennis van FIFO/FEFO-principe • Kennis van reinigingsprocedures oppervlakken i.f.v. contact met voedingsproducten • Kennis van HACCP-normen • Kennis van efficiënte werkorganisatie m.b.t. de eigen taken • Kennis van verpakkingswijze van bereidingen en producten • Kennis van etikettering
• Bereidt eenvoudige gerechten zoals salades, belegde broodjes, tapas, nagerechten, kaasschotels...	✓			
• Maakt eenvoudige gerechten zoals salades, belegde broodjes, tapas, nagerechten, kaasschotels... klaar	✓			
• Stelt eenvoudige gerechten zoals salades, belegde broodjes, tapas, nagerechten, kaasschotels... samen	✓			
• Werkt eenvoudige gerechten zoals salades, belegde broodjes, tapas, nagerechten, kaasschotels... af	✓			
• Verpakt bereidingen en producten			✓	
• Etiketsteert bereidingen en producten			✓	
• Bergt bereidingen en producten op			✓	
• Doet de afwas			✓	
• Gebruikt en onderhoudt het keukenmateriaal en de keukenuitrusting			✓	
• Onderhoudt de werkpost			✓	
• Gaat efficiënt om met tijd en middelen	✓			
6. Verzorgt de bediening en werkt mee aan de uitvoering van de service				
• Onthaalt de gasten	✓			• Basiskennis van functioneel communiceren in het Frans en het Engels • Basiskennis van verkooptechnieken: up selling, cross selling, en deep selling • Basiskennis van storytelling en
• Informeert de gasten over de samenstelling van de producten	✓			
• Past verkooptechnieken toe	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
• Past storytelling toe • Helpt de gasten bij de keuze • Stelt alternatieven voor indien nodig • Neemt bestellingen op • Brengt gerechten en dranken aan tafel • Gaat om met klachten • Speelt in op de behoeften van de gasten	✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓	✓	• beleving • Basiskennis van de interne klachtenprocedure • Kennis van allergenen • Kennis van functioneel communiceren in het Nederlands • Kennis van de bedrijfseigen onthaalprocedure • Kennis van moderne etiquette • Kennis van omgangsvormen • Kennis van de principes van gastvriendelijkheid • Kennis van type klanten • Kennis van lichaamstaal • Kennis van serveertechnieken • Kennis van het uitvoeren van de werkzaamheden van de service • Kennis van alternatieven • Kennis van de menukaart • Kennis van de samenstelling van producten
7. Verzorgt de eindafrekening van de gasten				
• Maakt de rekening • Brengt de gasten de rekening • Int betalingen	✓ ✓		✓	• Kennis van functionele rekenvaardigheden • Kennis van betalingswijzen, bonnen en vouchers
8. Voert afsluitende werkzaamheden uit				
• Ruimt de tafels af • Leest het reinigingsplan • Voert het reinigingsplan uit • Bereidt de volgende shift voor • Voert de taken uit volgens de lijst van opening en afsluiten • Onderhoudt de zaal en de zaaluitrusting	✓ ✓ ✓ ✓		✓ ✓	• Kennis van schoonmaakmaterieel en -middelen • Kennis van het lezen van een reinigingsplan • Kennis van het uitvoeren van een reinigingsplan • Kennis van bedrijfsinterne richtlijnen betreffende afsluiten service • Kennis van meldingsprocedures

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
Meldt afwijkingen aan de verantwoordelijke		✓		
9. Voert kassawerkzaamheden uit				
Start de kassa	✓			- Kennis van functionele rekenvaardigheden - Kennis van betalingswijzen, bonnen en vouchers - Kennis van meldingsprocedures - Kennis van de bediening van een kassa
Voorziet de kassa van kleingeld	✓			
Sluit de kassa	✓			
Controleert de kassa	✓			
Meldt defecten en onregelmatigheden aan de kassa aan de verantwoordelijke		✓		
Print het kassarapport	✓			
Verwerkt bonnen en vouchers in het kassasysteem	✓			
10. Doet aan voorraadbeheer				
Ontvangt leveringen en controleert op aantal en kwaliteit	✓			- Basiskennis van software voor stockbeheer - Basiskennis van voorschriften voor ontvangst en controle van goederen - Kennis van ergonomische werkhouding - Kennis van FIFO/FEFO-principe - Kennis van HACCP-normen - Kennis van meldingsprocedures
Stelt afwijkingen vast i.v.m. leveringen	✓			
Meldt afwijkingen i.v.m. leveringen		✓		
Bergt leveringen op			✓	
Volgt de voorraad op en stelt tekorten vast	✓			
11. Voert de baractiviteiten uit				
Zet de bar klaar voor de service			✓	- Basiskennis van openingsprocedure van de bar - Basiskennis van de werking en organisatie van de bar - Basiskennis van barmateriaal en machines - Basiskennis van functioneel communiceren in het Frans en het Engels - Basiskennis van
Informeert de gast over de samenstelling van de dranken	✓			
Past verkooptechnieken toe: up selling, cross selling en deep selling	✓			
Past storytelling toe	✓			
Helpt de gasten bij de keuze	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
• Stelt alternatieven voor indien nodig	✓			verkooptechnieken: up selling, cross selling, en deep selling • Basiskennis van storytelling en beleving • Basiskennis van eenvoudige warme en koude dranken • Basiskennis van complexe warme en koude dranken • Kennis van allergenen • Kennis van functioneel communiceren in het Nederlands • Kennis van moderne etiquette • Kennis van omgangsvormen • Kennis van de principes van gastvriendelijkheid • Kennis van type klanten • Kennis van lichaamstaal • Kennis van serveertechnieken • Kennis van het uitvoeren van de werkzaamheden van de service • Kennis van alternatieven • Kennis van het lezen van een reinigingsplan • Kennis van het uitvoeren van een reinigingsplan
• Neemt bestellingen op	✓			
• Bereidt eenvoudige warme en koude dranken	✓			
• Bereidt complexe warme en koude dranken	✓			
• Gebruikt de bar en de baruitrusting			✓	
• Onderhoudt de bar en de baruitrusting			✓	

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van communicatietechnieken
- Basiskennis van sociaal en teamgericht handelen
- Basiskennis van beroepsreglementering en plichtenleer
- Basiskennis van vakterminologie
- Basiskennis van informatiesystemen
- Basiskennis van organisatiestructuur
- Basiskennis van organisatiecultuur
- Basiskennis van organisatiegebonden richtlijnen
- Basiskennis van bedrijfsstructuur

- Basiskennis van bedrijfscultuur
 - Basiskennis van de reservatieprocedure
 - Basiskennis van het gebruik van een zaalplan
 - Basiskennis van zaalorganisatie
 - Basiskennis van mise-en-place van de zaal
 - Basiskennis van openingsprocedure van de bar
 - Basiskennis van de werking en organisatie van de bar
 - Basiskennis van barmateriaal en machines
 - Basiskennis van foodcost en wastecost
 - Basiskennis van het lezen van receptuur of opdrachten
 - Basiskennis van het lezen van een technische fiche
 - Basiskennis van eenvoudige bereidingstechnieken
 - Basiskennis van eenvoudige technieken om basisgerechten (zoals salades, belegde broodjes, tapas, nagerechten, kaasschotels...) klaar te maken, samen te stellen, af te werken
 - Basiskennis van snijtechnieken
 - Basiskennis van voedingsproducten (assortiment, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid, toepassingsmogelijkheden)
 - Basiskennis van afwastechnieken
 - Basiskennis van functioneel communiceren in het Frans en het Engels
 - Basiskennis van verkooptechnieken: up selling, cross selling, en deep selling
 - Basiskennis van storytelling en beleving
 - Basiskennis van de interne klachtenprocedure
 - Basiskennis van software voor stockbeheer
 - Basiskennis van voorschriften voor ontvangst en controle van goederen
 - Basiskennis van eenvoudige warme en koude dranken
 - Basiskennis van complexe warme en koude dranken
-
- Kennis van gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen
 - Kennis van arbeidsmiddelen
 - Kennis van gebruik van arbeidsmiddelen
 - Kennis van voorschriften en richtlijnen m.b.t. welzijn op het werk
 - Kennis van ergonomische werkhouding
 - Kennis van hef- en tiltechnieken
 - Kennis van procedures m.b.t. veiligheid op het werk
 - Kennis van veiligheidsvoorschriften en -richtlijnen
 - Kennis van (veiligheids)pictogrammen
 - Kennis van voorschriften en richtlijnen m.b.t. orde en netheid
 - Kennis van de inrichting van de werkplek
 - Kennis van schoonmaakmaterieel en -middelen
 - Kennis van hygiënevoorschriften en -richtlijnen
 - Kennis van voedselveiligheidsvoorschriften en -richtlijnen
 - Kennis van procedures m.b.t. hygiëne en voedselveiligheid op het werk
 - Kennis van FIFO/FEFO-principe
 - Kennis van kruisbesmetting
 - Kennis van allergenen
 - Kennis van kwaliteitscontrole van producten m.b.t. voedselveiligheid
 - Kennis van registratie van gegevens i.v.m. voedselveiligheid
 - Kennis van reinigingsprocedures oppervlakken i.f.v. contact met voedingsproducten
 - Kennis van desinfecteermiddelen

- Kennis van preventieve maatregelen om welzijn op het werk te garanderen
- Kennis van preventieve maatregelen om veiligheid op het werk te garanderen
- Kennis van preventieve maatregelen om hygiëne en voedselveiligheid op het werk te garanderen
- Kennis van HACCP-normen
- Kennis van efficiënte werkorganisatie m.b.t. de eigen taken
- Kennis van verpakkingswijze van bereidingen en producten
- Kennis van etikettering
- Kennis van functioneel communiceren in het Nederlands
- Kennis van de bedrijfseigen onthaalprocedure
- Kennis van moderne etiquette
- Kennis van omgangsvormen
- Kennis van de principes van gastvriendelijkheid
- Kennis van type klanten
- Kennis van lichaamstaal
- Kennis van serveertechnieken
- Kennis van het uitvoeren van de werkzaamheden van de service
- Kennis van alternatieven
- Kennis van de menukaart
- Kennis van de samenstelling van producten
- Kennis van functionele rekenvaardigheden
- Kennis van betalingswijzen, bonnen en vouchers
- Kennis van het lezen van een reinigingsplan
- Kennis van het uitvoeren van een reinigingsplan
- Kennis van bedrijfsinterne richtlijnen betreffende afsluiten service
- Kennis van meldingsprocedures
- Kennis van de bediening van een kassa
- Kennis van vigerende wetgeving m.b.t. voedselveiligheid

Cognitieve vaardigheden

- Houdt zich aan de afspraken van het team
- Past de manier van werken aan om de werkzaamheden vooruit te helpen
- Respecteert het werk van anderen
- Geeft constructieve feedback over de werkzaamheden
- Gaat constructief om met feedback
- Communiceert effectief en efficiënt
- Wisselt informatie uit
- Past zich flexibel aan wijzigende omstandigheden aan
- Werkt effectief en efficiënt samen
- Gebruikt persoonlijke beschermingsmiddelen
- Draagt zorg voor het eigen welzijn en het welzijn van anderen
- Past preventieve maatregelen toe om welzijn op het werk te garanderen
- Werkt ergonomisch
- Formuleert verbetervoorstellen i.v.m. veiligheid op het werk
- Past preventieve maatregelen toe om veiligheid op het werk te garanderen
- Werkt conform veiligheidsvoorschriften en -richtlijnen
- Gebruikt arbeidsmiddelen volgens de veiligheidsinstructies
- Past de veiligheidsprocedures toe

- Werkt op een ordelijke en nette manier
- Ziet toe op orde en netheid
- Richt de werkplek in
- Gebruikt schoonmaakmaterieel en -middelen
- Respecteert de vigerende wetgeving i.v.m. voedselveiligheid
- Werkt conform hygiëne- en voedselveiligheidsvoorschriften en -richtlijnen
- Formuleert verbetervoorstellen i.v.m. hygiëne en voedselveiligheid op het werk
- Optimaliseert de werkomstandigheden i.v.m. hygiëne en voedselveiligheid op het werk
- Past preventieve maatregelen toe om hygiëne en voedselveiligheid op het werk te garanderen
- Respecteert het FIFO/FEFO-principe
- Controleert de kwaliteit van de producten in het kader van voedselveiligheid
- Registreert gegevens i.v.m. voedselveiligheid
- Reinigt regelmatig alle oppervlakken die met voedingsproducten in contact kwamen
- Registreert reservaties, wijzigingen in reservaties en annuleringen
- Organiseert de zaalbezetting
- Raadpleegt de opdrachten of receptuur
- Stelt de werkvolgorde vast
- Kiest het juiste materiaal
- Voert de technische fiche uit: werkt ingrediënten af, assembleert ingrediënten, dresseert...
- Bereidt eenvoudige gerechten zoals salades, belegde broodjes, tapas, nagerechten, kaasschotels...
- Maakt eenvoudige gerechten zoals salades, belegde broodjes, tapas, nagerechten, kaasschotels... klaar
- Stelt eenvoudige gerechten zoals salades, belegde broodjes, tapas, nagerechten, kaasschotels... samen
- Werkt eenvoudige gerechten zoals salades, belegde broodjes, tapas, nagerechten, kaasschotels... af
- Gaat efficiënt om met tijd en middelen
- Onthaalt de gasten
- Informeert de gasten over de samenstelling van de producten
- Past verkooptechnieken toe
- Past storytelling toe
- Helpt de gasten bij de keuze
- Stelt alternatieven voor indien nodig
- Neemt bestellingen op
- Speelt in op de behoeften van de gasten
- Maakt de rekening
- Int betalingen
- Leest het reinigingsplan
- Voert het reinigingsplan uit
- Bereidt de volgende shift voor
- Voert de taken uit volgens de lijst van opening en afsluiten
- Start de kassa
- Voorziet de kassa van kleingeld
- Sluit de kassa
- Controleert de kassa
- Print het kassarapport
- Verwerkt bonnen en vouchers in het kassasysteem

- Ontvangt leveringen en controleert op aantal en kwaliteit
- Stelt afwijkingen vast i.v.m. leveringen
- Volgt de voorraad op en stelt tekorten vast
- Informeert de gast over de samenstelling van de dranken
- Past verkooptechnieken toe: up selling, cross selling en deep selling
- Past storytelling toe
- Helpt de gasten bij de keuze
- Stelt alternatieven voor indien nodig
- Neemt bestellingen op
- Bereidt eenvoudige warme en koude dranken
- Bereidt complexe warme en koude dranken

Probleemoplossende vaardigheden

- Vraagt hulp of advies
- Meldt problemen i.v.m. welzijn op het werk
- Meldt problemen i.v.m. veiligheid op het werk
- Meldt problemen i.v.m. hygiëne en voedselveiligheid op het werk
- Gaat om met klachten
- Meldt afwijkingen aan de verantwoordelijke
- Meldt defecten en onregelmatigheden aan de kassa aan de verantwoordelijke
- Meldt afwijkingen i.v.m. leveringen

Motorische vaardigheden

- Past hef- en tiltechnieken toe
- Ruimt de werkplek op
- Desinfecteert arbeidsmiddelen en oppervlakken
- Zet de bar klaar
- Zet de zaal/tafels klaar
- Maakt de zaak klaar voor ontvangst
- Zet het terras klaar
- Verpakt bereidingen en producten
- Etiketsteert bereidingen en producten
- Bergt bereidingen en producten op
- Doet de afwas
- Gebruikt en onderhoudt het keukenmateriaal en de keukenuitrusting
- Onderhoudt de werkpost
- Brengt gerechten en dranken aan tafel
- Brengt de gasten de rekening
- Ruimt de tafels af
- Onderhoudt de zaal en de zaaluitrusting
- Bergt leveringen op
- Zet de bar klaar voor de service
- Gebruikt de bar en de baruitrusting
- Onderhoudt de bar en de baruitrusting

Omgevingscontext

- De horecamedewerker wordt tewerkgesteld in een gespecialiseerde drankenzaak (wijnbar, juice bar, biercafé,...), in een eetgelegenheid met bediening (tapasbar, brasserie, visrestaurant, mezze bar, vegan bar....) of een eetgelegenheid met beperkte bediening of geen bediening (foodtruck, koffiebar). De activiteiten van de horecamedewerker zullen variëren volgens de omvang van het bedrijf en de bedrijfsformule en de mate waarin bepaalde diensten worden uitbesteed.
- De organisatie van de werkzaamheden wordt bepaald door vigerende wet- en regelgeving, regels, bedrijfsafspraken en doelgroep
- De horecamedewerker kan zowel alleen als in team werken
- De horecamedewerker werkt in een hiërarchische structuur en rapporteert aan de leidinggevende.
- Het beroep wordt uitgeoefend in wisselende shiften op weekdays, in het weekend en tijdens feestdagen.
- Het beroep vereist een flexibele houding bij piekmomenten, vervangingen...
- Het werkvolume en de werkdruk worden bepaald door diverse factoren (piekmomenten, ziekte collega...)
- De horecamedewerker komt in contact met gasten, leveranciers, zaal- en keukenpersoneel. Een respectvolle houding tegenover de gasten, collega's en leveranciers is noodzakelijk.

Handelingscontext

- De horecamedewerker handelt in een duidelijk afgelijnd kader, bepaald door de leidinggevende
- De horecamedewerker heeft geen eindverantwoordelijkheid. De horecamedewerker mag problemen melden, maar de leidinggevende beslist hoe dit opgelost wordt.
- De horecamedewerker heeft permanente aandacht voor de persoonlijke veiligheid en hygiëne op de werkvloer, voedselveiligheid en -hygiëne en de milieuvorschriften
- De horecamedewerker heeft oog voor detail en kwaliteit van de dienstverlening, en handelt gastgericht binnen de bedrijfsrichtlijnen.
- De horecamedewerker respecteert een ergonomische werkhouding.
- De horecamedewerker heeft aandacht voor economische omgang met voedingsproducten en met producten die onderhevig zijn aan bederf of wijziging

Autonomie

Is zelfstandig in

- Het uitvoeren van de eigen werkzaamheden

Is gebonden aan

- Strikt afgelijnd kader van de leidinggevende

Doet beroep op

- De leidinggevende wanneer er zich onregelmatigheden of problemen voordoen

Verantwoordelijkheid

- Werkt in teamverband
- Werkt met oog voor welzijn, veiligheid, orde en netheid
- Werkt met oog voor hygiëne en voedselveiligheid
- Voert voorbereidende werkzaamheden uit
- Voert werkzaamheden uit in de keuken
- Verzorgt de bediening en werkt mee aan de uitvoering van de service
- Verzorgt de eindafrekening van de gasten
- Voert afsluitende werkzaamheden uit
- Voert kassawerkzaamheden uit
- Doet aan voorraadbeheer
- Voert de baractiviteiten uit

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten en voorwaarden

Voor de beroepsuitoefening van 'Horecamedewerker' is het beschikken van volgende attesten en/of voldoen aan volgende voorwaarden wettelijk verplicht:

- Meldingsplicht ziekte of symptomen aan de exploitant van het levensmiddelenbedrijf zoals bepaald in Verordening (EG) nr. 852/2004 van 29 april 2004, bijlage II, hoofdstuk VIII "Persoonlijke hygiëne"

3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

Tewerkstelling

De sector schat dat er ongeveer 1287 personen tewerkgesteld zijn als horecamedewerker.

I. Aantal vacatures (in het 'normaal economisch circuit zonder uitzendopdrachten' en indien beschikbaar het aantal vacatures voor uitzendopdrachten) en aandeel in de sector

i. Spreiding over de betrokken sectoren

Ontvangen vacatures HA3910 Keukenmedewerker		Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL	Openstaande vacatures
NEC zonder uitzendopdr.	01. Primaire sector			1												1	
	02. Dranken, voeding en tabak	2	2	1			1	6	3	2		1	8	1	1	28	3
	12. Energie, water en afvalverwerking		3	4												7	1
	13. Bouw				0					2	0					2	1
	14. Groot- en kleinhandel	57	3	6	14	6	9	19	11	8	11	4	23	3		174	32
	15. Transport, logistiek en post						1									1	
	16. Horeca en toerisme	222	69	74	78	96	113	124	133	56	179	32	95	114	18	1403	376
	17. Informatica, media en telecom		2					1								3	
	19. Zakelijke dienstverlening	71	20	10			59	2	4	7	9	9	5	9		205	19
	21. Diensten aan personen								0			1		2		3	
	22. Ontspanning, cultuur en sport	4	3	3		2	7	4	2	1		10	1	4	1	42	7
	23. Openbare besturen		7		3	1	9	3	3		1	2	1	6		36	
	24. Onderwijs	2	3	5	8	1	7	9	4	3	17	3	1	1		64	8
	25. Gezondheidszorg	34	6	11	37	13	10	16	11	10	10	5	10	4		177	20
	26. Maatschappelijke dienstverlening	92	102	27	28	26	12	43	25	44	65	39	7	26	1	537	56
	27. Overige dienstverlening		1		2	1		1			11					16	2
	28. Onbepaald				1			1	1							3	1
TOTAAL		484	221	142	171	146	228	229	197	133	303	106	151	170	21	2702	526

Vacatures

VDAB geeft aan dat ze geen cijfers hebben inzake de Horecamedewerker en verwijst naar de fiche van Keukenmedewerker.

ii. Aantal openstaande vacatures (aantal, spreiding, evolutie)

- Openstaande vacatures (aantal, evolutie)

Jaartal	Jan 2022	Febr 2022	Maa 2022	Apr 2022	Mei 2022	Juni 2022	Juli 2022	Aug 2022	Sept 2022	Okt 2022	Nov 2022	Dec 2022
NEC zonder uitzendopdr.	505	545	559	587	619	633	621	599	587	522	527	545
Uitzendopdr.	396	411	543	606	657	647	661	646	604	570	523	442
TOTAAL	901	956	1102	1193	1276	1280	1282	1245	1191	1092	1050	987

- Openstaande vacatures (aantal, spreiding)

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL
NEC zonder uitzendopdr.	70	29	22	28	70	36	35	48	24	67	23	30	37	7	526
Uitzendopdrachten	67	17	12	13	33	30	72	38	34	43	8	12	40	17	436
TOTAAL	137	46	34	41	103	66	107	86	58	110	31	42	77	24	962

II. Evolutie van het aantal vacatures (in de tijd)

Jaartal	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
NEC zonder uitzendopdr.	1518	1611	1786	1908	2221	2350	2391	1813	2724	2922
Uitzendopdr.	719	811	1174	1851	2638	2842	3721	2160	3890	5889
TOTAAL	2237	2422	2960	3759	4859	5192	6112	3973	6614	8811

III. Spreiding van het aantal vacatures per provincie en/of regio

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	Totaal
NEC zonder uitzendopdr.	484	221	142	171	146	228	229	197	133	303	106	151	170	21	2702
Uitzendopdr.	306	264	305	202	354	508	836	538	588	920	94	259	435	233	5842
TOTAAL	790	485	447	373	500	736	1065	735	721	1223	200	410	605	254	8544

IV. Aantal niet werkende werkzoekenden

Beroep	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	TOTAAL
TOTAAL	1809	391	348	368	497	272	468	464	412	861	409	283	328	6910

V. Knelpuntberoep i. Zo ja, duiding oorzaak (kwantitatief/kwalitatief)

Keukenmedewerker is een knelpuntberoep in 2023 omwille van kwalitatieve redenen en omwille van specifieke arbeidsomstandigheden

4. Samenhang

Front Office Manager	Food and Beverage Manager	
Receptionist		Manager Housekeeping
	Horecamedewerker	
Administratief medewerker onthaal		Medewerker kamerdienst
Maitre d'hôtel		
Gespecialiseerd drankenkelner		
Sommelier	Kelner	Barman
		Horeca host
Hulpkelner	Hulpbarman	Horecamedewerker

		Keukenverantwoordelijke				Traiteur-banketaannemer
		Kok			Grootkeukenkok	
		Chef de partie vlees, wild en gevogelte	Chef de partie vis, schaal- en schelpdieren	Chef de partie groenten, fruit en kruiden	Chef de partie desserts, gebak en brood	
Horecamedewerker		Hulpkok			Grootkeukenhulpkok	
Medewerker fastfood	Medewerker spoelkeuken	Keukenmedewerker				

versie: 001 (08-08-2023)