

HANDBOEK
REFERENTIEFUNCTIES
BEDRIJFSTAK HORECA

Deel 2: functiecategorie bediening

EVZ Organisatie-adviseurs
Ringbaan West 306A
5025 VB TILBURG
Tel: 013 - 463 50 40
Fax: 013 - 467 13 36
E-mail: evz@evz.nl

Tilburg, mei 2002

drs. W.L. van Zelst
J.W. van Eyck

FUNCTIECATEGORIE: BEDIENING (B)

Funcie-groep	Reeks: uitvoerend	Reeks: leidinggevend
1		
2	Assistent bediening/fastfood (B.2.1) Hulp bediening (B.2.2) Medewerker uitgifte (B.2.3)	
3	Kassier (B.3.1) Medewerker bediening (B.3.2) Medewerker cafetaria/counter (B.3.3) Treinsteward (B.3.4)	
4	Barkeeper (B.4.1)	Buffetchef uitgifte (B.4.2) Eerste medewerker bediening (B.4.3)
5	Medew. bediening luxe restaurant (B.5.1)	Chef bediening A (B.5.2)
6		Chef bediening B (B.6.1)
7		Chef bediening C (B.7.1) Chef bediening D (luxe restaurant) (B.7.2)
8		
9		
10		
11		

BEDRIJFSTAK HORECA

Functiecategorie : Bediening
Referentiefunctie : Assistent bediening/fastfood
Referentiefunctie-nummer : B.2.1

REFERENTIEfunctie-omschrijving

Kenmerken van de referentiefunctie

- *De functie is een afgeleide van de functies medewerker bediening en medewerker fastfood-bedrijf en is bedoeld voor medewerkers die geen opleiding en ervaring hebben in het horecabedrijf.*

Deze medewerkers worden opgeleid in de praktijk door het krijgen van intensieve begeleiding/coaching en door het werken onder toezicht van de direct leidinggevende of vakvolwassen collega's. Na maximaal 2 wachtperiodes wordt de functionaris ingedeeld in functiegroep 3.

Organisatie

Directe chef : operationeel leidinggevende.

Geeft leiding aan : niet van toepassing.

Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken

1. Verrichten van standaard-bedieningswerkzaamheden (in café/restaurant) of standaard-productie- en -uitgiftewerkzaamheden (in fastfoodbedrijf) overeenkomstig instructies, recepturen en voorgeschreven werkwijzen, een en ander onder toezicht en coaching van direct leidinggevende en/of vakvolwassen collega's zoals: opnemen en afrekenen van bestellingen, klaarmaken van bestellingen met betrekking tot dranken of klaarmaken en inpakken van gerechten uit halfproducten.
2. Verrichten van voorbereidende werkzaamheden op aanwijzing van direct leidinggevende en/of vakvolwassen collega's, zoals maken van mise en place, uitzetten en in orde maken van terras, in orde maken van caféruimte, restaurantruimte of buffet; in orde maken van fastfoodproductieruimte en fastfooduitgiftebuffet. Aanvullen van (buffet)voorraden.
3. Verrichten van opruim- en schoonmaakwerkzaamheden met betrekking tot genoemde ruimten, buffet en apparatuur. Zo nodig verzorgen van de afwas, afvoeren van afval e.d.
4. Verrichten van overige, met bovenstaande verband houdende werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Soms geven van feitelijke informatie aan gasten.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).

- Krachtsinspanning bij het tillen en verplaatsen van dozen, flessen, fusten, tafels en stoelen en transporteren van afruimplateaus, serviesgoed e.d.
- Lopend en staand, soms plaatsgebonden werken.
- Soms hinder van café-/restaurant-atmosfeer (rook, warmte, drukte, muziek), van temperatuurverschillen bij binnen en buiten bedienen, van warmte bij werken aan kooktoestellen. Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- Kans op letsel door branden aan hete delen en het uitglijden over natte/vette vloeren bij werkzaamheden in de fastfoodkeuken.

INDELINGSHULPMIDDELEN

Kenmerken bedrijf

De referentiefunctie “assistent bediening/fastfood” komt voor in het gangbare bedrijf zoals hotel/restaurant, restaurant, bistro, eetcafé, brasserie, bar, café fastfoodbedrijf of ander bedrijf waar gerechten en/of dranken worden geserveerd.

De functie kan in de praktijk ook voorkomen onder de volgende bedrijfsnamen:

- *Assistent (medewerker) cafébedrijf*
- *Assistent (medewerker) fastfoodbedrijf*
- *Assistent (medewerker) bediening*

Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- | | |
|---|---|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i> | 2 |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft: komt in de praktijk niet voor</i> | - |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals het na de vastgestelde periode uitvoeren van de werkzaamheden, conform de referentiefuncties medewerker bediening en medewerker fastfoodbedrijf, dan indeling in groep:</i> | 3 |

BEDRIJFSTAK HORECA

Functiecategorie : Bediening
Referentiefunctie : Hulp bediening
Referentiefunctie-nummer : B.2.2

REFERENTIEfunctie-omschrijving

Kenmerken van de referentiefunctie

- *Aanvoeren van bestellingen, afruimen ervan;*
- *gastencontact is zeer beperkt.*

Organisatie

Directe chef : operationeel leidinggevende.

Geeft leiding aan : niet van toepassing.

Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken

1. Bedienen van gasten in de toegewezen wijk of op het terras. Daartoe o.m.:
 - . aanvoeren en serveren van bestellingen;
 - . zo nodig opnemen van aanvullende bestellingen (uitvoering door de medewerker bediening);
 - . afruimen van tafels.
2. Verrichten van werkzaamheden met betrekking tot voorbereiding van de bediening zoals bijvoorbeeld:
 - . verzorgen van mise en place, dekken/klaarmaken van tafels e.d.;
 - . opruimen/schoonmaken van publieksruimten en werkruimten.
3. Overige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld:
 - . assisteren bij de opbouw van en bedienen tijdens recepties en partijen (rondgaan met bladen e.d.);
 - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtinspanning bij het tillen van bladen, stapels borden e.d.
- Lopend en staand werken, soms manoeuvrerend met borden/bladen.
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- Kans op letsel door het branden aan warme/hete borden, schalen e.d.

INDELINGSHULPMIDDELEN

Kenmerken bedrijf

De referentiefunctie "hulp bediening" komt voor in het gangbare bedrijf zoals hotel/restaurant, bistro, eetcafé, brasserie, café of ander bedrijf waar gerechten en/of dranken worden geserveerd.

Deze functie kan in de praktijk ook voorkomen onder de volgende bedrijfsnamen:

- *Foodrunner*
- *Luikloper*
- *Commis*

Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 2
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitsluitend uitvoeren van aanvoer-/afvoer- en opruimtaken*, dan indeling in groep:* 1
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het opnemen van bestellingen, afrekenen e.d., conform de referentiefunctie medewerker bediening, dan indeling in groep:* 3

* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

BEDRIJFSTAK HORECA

Functiecategorie : Bediening
Referentiefunctie : Medewerker uitgifte
Referentiefunctie-nummer : B.2.3

REFERENTIEfunctie-omschrijving

Kenmerken van de referentiefunctie

- *Klaarmaken, wegbrengen en uitgeven van bestellingen van vooral dranken in grote hoeveelheden vanuit een centraal buffet of magazijn.*

Organisatie

Directe chef : operationeel leidinggevende.

Geeft leiding aan : niet van toepassing.

Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken

1. Gereed maken van bestellingen voor dranken, aan de hand van door leidinggevende verstrekte bestelbon. Daartoe o.m.:
 - . vullen van containers met koffie of thee; registreren van de hoeveelheid;
 - . bijeenzetten in mobiele koelkasten van bladen met standaard-assortiment dranken;
 - . uit magazijn halen en gereed zetten van fusten bier, kratten limonades of bier, etc.
2. Bezorgen van grote bestellingen op locatie in het gebouw. Laten tekenen van bestelbon.
3. Verrichten van voorbereidende werkzaamheden volgens bestelbon, zoals:
 - . zetten van koffie en thee met behulp van automatische koffie- en theezetapparaat;
 - . controleren van afgewassen glaswerk; uitnemen van vuile glazen;
 - . inschenken van dranken en gereed zetten op bladen en afdekken met folie.
4. Retour nemen van ongebruikte goederen en deze volgens procedure opslaan in de voorraad; afvoeren van af te wassen glaswerk.
Registreren van verbruiken.
5. Overige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld:
 - . opnemen en klaarmaken van telefonische spoedbestellingen;
 - . uitgeven en registreren van dranken ten behoeve van eigen gebruik van medewerkers;
 - . assisteren bij periodieke voorraadopnames;
 - . verrichten van opruim- en schoonmaakwerkzaamheden;
 - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).

- Krachtinspanning bij het tillen/verplaatsen van kratten, fusten en containers; duwen van transportwagens e.d.
- Lopen en staand werken; soms gedwongen houding bij bepaalde verplaatsingen.
- Hinder van temperatuurwisselingen bij het verplaatsen van dranken naar/uit de gekoelde ruimte; soms sprake van werkdruk tijdens pieken in het werkaanbod.
- Kans op letsel door stoten of beknelling bij het verplaatsen van goederen.

INDELINGSHULPMIDDELEN

Kenmerken bedrijf

De referentiefunctie “medewerker uitgifte” komt voor in een congres- en vergadercentrum óf in een groot horecabedrijf waar uitgifte van dranken een speciale functie kan zijn.

De functie kan in de praktijk ook voorkomen onder de volgende bedrijfsnamen:

- *Buffetmedewerker*
- *Buffethulp*

Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- | | |
|--|---|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i> | 2 |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitsluitend verzorgen van transportwerkzaamheden*, dan indeling in groep:</i> | 1 |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het opnemen van bestellingen, afrekenen e.d., conform de referentiefunctie medewerker bediening, dan indeling in groep:</i> | 3 |

* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

BEDRIJFSTAK HORECA

Functiecategorie : Bediening
Referentiefunctie : Kassier
Referentiefunctie-nummer : B.3.1

REFERENTIEfunctie-omschrijving

Kenmerken van de referentiefunctie

- *Afrekenen met gasten;*
- *informatief gastencontact.*

Organisatie

Directe chef : operationeel leidinggevende.
Geeft leiding aan : niet van toepassing.

Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken

1. Afrekenen met gasten met behulp van (computer-)kassa. Daartoe o.m.:
 - . aanslaan van codes of bedragen en/of scannen van voorverpakte artikelen;
 - . afrekenen van eindbedrag, contant in diverse valuta, met bankpas of creditcard; zonodig omrekenen valuta via tabel, en teruggeven van wisselgeld in euro's.
2. Afsluiten van de kassa bij einde dienst of werkdag. Tellen van ontvangen geld en opmaken van de afrekenstaat. Controleren en opbergen/afstorten van geld op voorgeschreven wijze. Verklaren van eventuele verschillen.
3. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Toelichten van afgerekende bedragen aan o.a. buitenlanders.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Eenzijdige houding bij het langdurig werken met de (computer)kassa.
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- Soms hinder van tocht bij situering kassa bij deuren; plaatsgebonden werken.

INDELINGSHULPMIDDELEN

Kenmerken bedrijf

De referentiefunctie "kassier" komt overwegend voor in het zelfbedieningsrestaurant en in andere horecabedrijven met centrale kassa.

De functie kan in de praktijk ook voorkomen onder de volgende bedrijfsnaam:

- *Caissière.*

Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 3
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het niet hoeven controleren van gelden en het niet verantwoordelijk zijn voor kastekorten en alleen het gebruik van de Nederlandse taal*, dan indeling in groep:* 2
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het aansturen van een aantal collega's (als eerste medewerker)*, dan indeling in groep:* 4

* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

BEDRIJFSTAK HORECA

Functiecategorie : Bediening
Referentiefunctie : Medewerker bediening
Referentiefunctie-nummer : B.3.2

REFERENTIEfunctie-omschrijving

Kenmerken van de referentiefunctie

- *Bedieningswerkzaamheden (opnemen, serveren en afrekenen van bestellingen, afruimen);*
- *gastencontact is informerend en gericht op dienstbetoon.*

Organisatie

Directe chef : operationeel leidinggevende.

Geeft leiding aan : niet van toepassing.

Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken

1. Bedienen van gasten in (het toegewezen gedeelte van) het bedrijf. Daartoe o.m.:
 - . opnemen van bestellingen en geven van informatie; raadplegen van de manager of de keuken over bijzondere wensen van gasten; doorgeven van bestellingen aan keuken of buffet;
 - . zo nodig zelf klaar maken van eenvoudige bestellingen (als dranken en/of kleine gerechten/snacks);
 - . aanvoeren en serveren van bestellingen;
 - . opmaken van rekening en afrekenen met gasten;
 - . afruimen van tafels.
2. Verrichten van werkzaamheden met betrekking tot voorbereiding van de bediening zoals bijvoorbeeld:
 - . verzorgen van mise en place, dekken/klaarmaken van tafels e.d.;
 - . opruimen/schoonmaken van publieksruimten en werkruimten.
3. Overige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld:
 - . controleren, afdragen en verantwoorden van ontvangen gelden;
 - . assisteren bij de opbouw van en bedienen tijdens recepties en partijen;
 - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Soms geven van feitelijke informatie aan gasten in een vreemde taal.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtinspanning bij het tillen van bladen, stapels borden e.d.
- Lopend en staand werken, soms manoeuvrerend met borden/bladen.
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- Kans op letsel door het branden aan warme/hete borden, schalen e.d.

INDELINGSHULPMIDDELEN

Kenmerken bedrijf

De referentiefunctie “medewerker bediening” komt overwegend voor in het gangbare bedrijf zoals hotel/restaurant, restaurant, bistro, brasserie, eetcafé, bar, café of ander bedrijf waar gerechten en/of dranken worden geserveerd.

De functie kan in de praktijk ook voorkomen onder de volgende bedrijfsnamen:

- *F&B-medewerker*
- *Medewerker cafébedrijf*
- *Ontbijtmedewerker*
- *Wijkloper*
- *Kelner*

Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 3
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het nauwelijks hebben van gastencontact, het nauwelijks klaarmaken van bestellingen, niet afrekenen e.d., conform de referentiefunctie hulp bediening, dan indeling in groep:* 2
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het geven van diepergaand advies over een uitgebreidere kaart aan gasten of het aansturen van medewerkers, conform de referentiefunctie eerste medewerker bediening, dan indeling in groep:* 4

BEDRIJFSTAK HORECA

Functiecategorie : Bediening
Referentiefunctie : Medewerker cafetaria/counter
Referentiefunctie-nummer : B.3.3

REFERENTIEfunctie-omschrijving

Kenmerken van de referentiefunctie

- *Productie en verkoop van koude of warme snacks en dranken.*

Organisatie

Directe chef : operationeel leidinggevende óf directeur/eigenaar cafetaria.
Geeft leiding aan : niet van toepassing.

Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken

1. Verkopen van warme snacks, belegde broodjes, warme/koude dranken, ijs en snoepgoed vanuit de counter. Daartoe o.m.:
 - . geven van informatie, opnemen en afrekenen van bestellingen;
 - . klaarmaken van bestellingen (inscheppen, tappen van ijs, uit countervoorraad nemen) en overhandigen aan klanten.
2. Bereiden van voorbereide snacks uit halfproducten volgens voorschrift. Daartoe o.m.:
 - . afbakken van snacks met behulp van o.a. frituurinstallatie;
 - . smeren en beleggen van broodjes;
 - . opmaken en bereiden van eenvoudige snacks;
 - . maken van warme dranken, zoals koffie en thee.
3. Bijvullen van de verkoopvoorraad in de counter en bijvullen van voorraadbunkers in apparatuur, zoals ijsmachine. In presentabele staat houden van de counter.
4. Opruimen en schoonmaken van counter, keuken, tafels en restaurantgedeelte. Eventueel afwassen van serviesgoed, materialen e.d. Afvoeren van afval.
5. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Hanteren van handgereedschappen en bedienen van keuken- en counterapparatuur/-machines.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtinspanning bij het tillen/verplaatsen van dozen en van frituurmanden.
- Lopend en staand, soms plaatsgebonden werken.
- Soms hinder van hitte (warmte-uitstraling) en dampen van frituurinstallatie.
- Kans op letsel door hanteren van messen, verbranden aan hete delen en uitglijden over (natte/vette) vloeren.

INDELINGSHULPMIDDELEN

Kenmerken bedrijf

De referentiefunctie “medewerker cafetaria/counter” komt overwegend voor in het fastfood-bedrijf, cafetaria’s, bedrijven met zelfbedieningscounter en vergelijkbare bedrijven.

De functie kan in de praktijk ook voorkomen onder de volgende bedrijfsnamen:

- *Buffetkok*
- *Countermedewerker*
- *Fastfood-medewerker*

Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 3

- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het alleen uitvoeren van de productiewerkzaamheden, zonder klantencontact, conform de referentiefunctie productiehulp uit de categorie keuken, dan indeling in groep:* 2

- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het aansturen van een aantal collega’s (als eerste medewerker)*, dan indeling in groep:* 4

* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

BEDRIJFSTAK HORECA

Functiecategorie : Bediening
Referentiefunctie : Treinsteward
Referentiefunctie-nummer : B.3.4

REFERENTIEfunctie-omschrijving

Kenmerken van de referentiefunctie

- *Verkoop van dranken en voorverpakte etenswaren in treinen met behulp van mobiele minibar;*
- *informatief contact met reizigers.*

Organisatie

Directe chef : afdelingshoofd.
Geeft leiding aan : niet van toepassing.

Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken

1. Verkopen van warme/koude dranken en voorverpakte etenswaren, snacks, snoep e.d. in nationale treinen volgens dienstrooster. Daartoe o.m.:
 - overnemen van de dienst, controleren van door anderen geprepareerde minibars en eventuele andere voorraden op aantallen; signaleren van afwijkingen;
 - zo nodig aanvullen van minibar, zetten van koffie e.d.;
 - lopen van rondes, verkopen van artikelen en afrekenen met reizigers.
2. Opruimen en schoonmaken van de minibar, keuken, apparatuur en buffetafdeling (voorzover aanwezig). Afvoeren van afval. Retourneren van overgebleven of afgekeurde artikelen.
3. Verantwoorden van verkopen en afdragen van ontvangen gelden met bijbehorende administratie. Registreren van verkochte artikelen, ontvangen gelden, begin- en eindvoorraden, afwijkingen e.d.
Doorgeven van voorraad- en inventarisaanvullingen.
4. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtinspanning bij het (nauwkeurig) manoeuvreren met/duwen van de minibar.
- Lopend en staand werken in een bewegende trein.
- Werken in drukke treinen met drommen reizigers.
- Kans op letsel door treinongelukken.

INDELINGSHULPMIDDELEN

Kenmerken bedrijf

De referentiefunctie “treinsteward” komt voor bij organisaties die dienstverlening op treinen verzorgen.

De functie kan in de praktijk ook voorkomen onder de volgende bedrijfsnamen:

- *Treingastheer*
- *Railhost*

Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 3

- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het niet verkopen van dranken en eenvoudige etenswaren, doch alleen transporteren van deze artikelen in treinen*, dan indeling in groep:* 2

- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het aansturen van een groep treinstewards en tevens meewerken in de uitvoering (als eerste medewerker)*, dan indeling in groep:* 4

* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

BEDRIJFSTAK HORECA

Functiecategorie : Bediening
Referentiefunctie : Barkeeper
Referentiefunctie-nummer : B.4.1

REFERENTIEfunctie-omschrijving

Kenmerken van de referentiefunctie

- *Bedieningswerkzaamheden in de bar (opnemen, klaarmaken, serveren en afrekenen van bestellingen, afruimen);*
- *gastencontact is informerend en onderhoudend en gericht op service en dienstbetoon.*

Organisatie

Directe chef : operationeel leidinggevende.
Geeft leiding aan : niet van toepassing.

Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken

1. Bedienen van gasten in (een gedeelte van) de bar. Daartoe o.m.:
 - . ontvangen van binnen- en buitenlandse gasten, opnemen van bestellingen, geven van informatie, dan wel adviseren over dranken (cocktails);
 - . doorgeven of zelf klaarmaken van bestellingen (inschenken, tappen, klaarmaken van borrelgarnituur en bereiden van cocktails volgens recept);
 - . afrekenen met gasten of registreren van bestellingen op kamer (rekening);
 - . afruimen en in presentabele staat houden van de bar;
 - . controleren en verantwoorden van gebruikte dranken/grondstoffen en ontvangsten; opbergen/afstorten van geld op voorgeschreven wijze.
2. Verrichten van werkzaamheden ter voorbereiding, zoals bijvoorbeeld:
 - . verzorgen van de mise en place, schoonmaken/nalopen van het buffet, bar en zitgedeelte;
 - . aanvullen van de buffetvoorraad door het halen en inruimen van noodzakelijke artikelen.
3. Opruimen en schoonmaken van de werkruimte en barapparatuur na sluitingstijd. Afvoeren van afval.
4. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Geven van informatie aan en onderhouden van gasten aan de bar in 3 vreemde talen.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het bevoorraden van het buffet.
- Lopend en staand, soms plaatsgebonden werken.
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.

INDELINGSHULPMIDDELEN

Kenmerken bedrijf

De referentiefunctie “barkeeper” komt overwegend voor in het (internationale) hotel/restaurantbedrijf en in bars, clubs en vergelijkbare bedrijven.

De functie kan in de praktijk ook voorkomen onder de volgende bedrijfsnamen:

- *Bartender*
- *Barman*

Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 4

- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het hebben van beperkt gastencontact, alleen in de Nederlandse taal en alleen het klaarmaken van standaarddranken, conform de referentiefunctie medewerker bediening, dan indeling in groep:* 3

- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een aantal barkeepers (als eerste medewerker of hoofd barkeeper)*, dan indeling in groep:* 5

* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

BEDRIJFSTAK HORECA

Functiecategorie : Bediening
Referentiefunctie : Buffetchef uitgifte
Referentiefunctie-nummer : B.4.2

REFERENTIEfunctie-omschrijving

Kenmerken van de referentiefunctie

- *Aansturen van een groep toegewezen medewerkers in de werkuitvoering;*
- *uitgiftewerkzaamheden met betrekking tot dranken en mobiele uitrustingstukken voor zalen, vergader- en congresruimten en andere uitgiftepunten.*

Organisatie

Directe chef : operationeel leidinggevende.
Geeft leiding aan : 2 tot 5 medewerkers, waaronder parttimers.

Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken

1. Coördineren/regelen van de werkzaamheden van de medewerkers met betrekking tot de centrale uitgifte van alle dranken ten behoeve van lunches, diners, partijen, vergaderingen, en andere uitgiftepunten. Daartoe o.m.:
 - . plannen en toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies;
 - . toezien op de voortgang en de uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;
 - . bewaken van voorraden en afroepen van voorraadaanvullingen;
 - . afstemmen van werkzaamheden met andere afdelingen;
 - . inwerken van nieuwe medewerkers (praktijkbegeleiding);
 - . opvangen en afhandelen van vragen/klachten.
2. Zorg dragen voor de juiste administratieve verwerking van bestel- en uitgiftebonnen. Uitzoeken van oorzaak van eventueel geconstateerde afwijkingen/verschillen.
3. Beheren van de apparatuur waaronder koffie- en theezetapparatuur en zorgen voor tijdig onderhoud daaraan. Melden van storingen aan de technische dienst.
4. Verrichten van de werkzaamheden in de referentiefunctie “medewerker uitgifte” (zie de referentiefunctie-omschrijving medewerker uitgifte).

Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Corrigerend optreden naar medewerkers.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen, verplaatsen van kratten, fusten en containers en duwen van transportmiddelen.
- Lopend en staand werken; soms gedwongen houding bij bepaalde verplaatsingen.
- Hinder van temperatuurwisselingen bij werken in/buiten gekoelde ruimten. Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- Kans op letsel door stoten of beknelling bij het verplaatsen van goederen.

INDELINGSHULPMIDDELEN

Kenmerken bedrijf

De referentiefunctie “buffetchef uitgifte” komt overwegend voor in congres- en vergadercentra of in horecabedrijven waar uitgifte van dranken een speciale functie kan zijn.

De functie kan in de praktijk ook voorkomen onder de volgende bedrijfsnaam:

- *Eerste medewerker uitgifte*

Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 4
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het alleen werken, zonder dat leiding wordt gegeven aan medewerkers*, dan indeling in groep:* 3
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een grotere groep medewerkers en het hebben van aanvullende verantwoordelijkheden op een ander terrein, bijvoorbeeld bediening van gasten*, dan indeling in groep:* 5

* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

BEDRIJFSTAK HORECA

Functiecategorie : Bediening
Referentiefunctie : Eerste medewerker bediening
Referentiefunctie-nummer : B.4.3

REFERENTIEfunctie-omschrijving

Kenmerken van de referentiefunctie

- *Aansturen van een groep medewerkers bediening in de werkuitvoering;*
- *bedieningswerkzaamheden (opnemen, serveren en afrekenen van bestellingen, afruimen);*
- *gastencontact is gericht op dienstbetoon en probleemoplossing.*

Organisatie

Directe chef : operationeel leidinggevende.

Geeft leiding aan : 2 tot 6 medewerkers (vaktechnisch), waaronder parttimers.

Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken

1. Coördineren/regelen van de werkzaamheden van de medewerkers met betrekking tot het bedienen van gasten in het restaurant, bij partijen of bij roomservice e.d. Daartoe o.m.:
 - . toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies;
 - . toezien op de voortgang en de uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;
 - . afstemmen van werkzaamheden met andere afdelingen;
 - . inwerken van nieuwe medewerkers (praktijkbegeleiding);
 - . opvangen en afhandelen van vragen/klachten van gasten.
2. Verrichten van de werkzaamheden van de referentiefunctie “medewerker bediening” (zie de referentiefunctie-omschrijving medewerker bediening).

Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Soms geven van feitelijke informatie aan gasten in een vreemde taal.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen van bladen, stapels borden e.d.
- Lopend en staand werken, soms manoeuvrerend met borden/bladen.
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- Kans op letsel door het branden aan warme/hete borden, schalen e.d.

INDELINGSHULPMIDDELEN

Kenmerken bedrijf

De referentiefunctie “eerste medewerker bediening” komt veelal voor in het grotere bedrijf, zoals hotel/restaurant, restaurant en andere bedrijven, waar gerechten en dranken worden geserveerd. De functie komt voor in verschillende afdelingen, zoals restaurant, roomservice en banqueting.

De functie kan in de praktijk ook voorkomen onder de volgende bedrijfsnamen:

- *Eerste medewerker banqueting*
- *Eerste medewerker roomservice*

Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 4
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het ontbreken van aan te sturen medewerkers, of af en toe geven van enige aansturing, conform de referentiefunctie medewerker bediening, dan indeling in groep:* 3
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het volledig leiden van de bediening (tot ca. 10 medewerkers, als eindverantwoordelijke), conform de referentiefunctie chef bediening A, dan indeling in groep:* 5

BEDRIJFSTAK HORECA

Functiecategorie : Bediening
Referentiefunctie : Medewerker bediening luxe restaurant
Referentiefunctie-nummer : B.5.1

REFERENTIEfunctie-omschrijving

Kenmerken van de referentiefunctie

- *Bedieningswerkzaamheden (opnemen van bestellingen, toelichtingen op menu/menukaart, gerechten, dranken, serveren ook met bijzondere serveertechnieken);*
- *gastencontact is informerende en adviserend.*

Organisatie

Directe chef : operationeel leidinggevende òf eigenaar/directeur.
Geeft leiding aan : niet van toepassing.

Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken

1. Bedienen van gasten in (de toegewezen wijk van) het bedrijf. Daartoe o.m.:
 - . ontvangen en placeren van gasten;
 - . opnemen van bestellingen, geven van informatie, doen van suggesties/voorstellen; toelichten van menudelen, gerechtenopbouw, bereiding;
 - . geven van informatie en advies over gerechten-drankencombinaties, wijnen e.d.;
 - . raadplegen van de leidinggevende of de keuken over bijzondere wensen van gasten; doorgeven van bestellingen aan de keuken;
 - . aanvoeren en serveren van gerechten, laten keuren en inschenken van wijn e.d.; zo nodig verrichten van speciale serveerhandelingen en -bereidingen, veelal aan tafel;
 - . opmaken van de rekening en afrekenen met gasten;
 - . afruimen van tafels.
2. Verrichten van werkzaamheden met betrekking tot voorbereiding van de bediening zoals bijvoorbeeld:
 - . verzorgen van de mise-en-place, dekken/klaarmaken van tafels e.d.;
 - . opruimen/schoonmaken van publieksruimten en werkruimten.
3. Overige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld:
 - . controleren, verantwoorden en opbergen/afstorten van ontvangsten, op voorgeschreven wijze;
 - . aannemen van (tafel)reserveringen;
 - . assisteren bij de opbouw van en bedienen tijdens recepties en partijen;
 - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Geven van informatie en advies aan gasten, ook in twee vreemde talen.
- Hanteren van bestek bij (tafel)bereiding en bij uitserveren vanuit schalen in aantrekkelijke presentatie.

- Attent en voorkomend anticiperen/reageren op gastenwensen.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen van bladen, stapels borden e.d.
- Lopend en staand werken, soms manoeuvrerend met borden/bladen.
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- Kans op letsel door branden aan warme/hete borden, schalen e.d.

INDELINGSHULPMIDDELEN

Kenmerken bedrijf

De referentiefunctie “medewerker bediening luxe restaurant” komt voor in het “luxe” hotel/restaurantbedrijf en restaurantbedrijf, dat op basis van exclusiviteit en culinair hoogwaardige gerechten/menu's streeft naar vermelding in een “guide” of verwerving van “sterren”.

De functie kan in de praktijk ook voorkomen onder de volgende bedrijfsnamen:

- Ober
- Gastvrouw/Gastheer

Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 5
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het niet of nauwelijks adviseren van gasten over gerechten of dranken en het beperkt uitvoeren van speciale serveerhandelingen en bereidingen in een bedrijf met een eenvoudiger kaart*, dan indeling in groep:* 4
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het aansturen van een aantal medewerkers (als eerste medewerker) naast het zelf uitvoeren van de werkzaamheden*, dan indeling in groep:* 6

* Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.

BEDRIJFSTAK HORECA

Functiecategorie : Bediening
Referentiefunctie : Chef bediening A
Referentiefunctie-nummer : B.5.2

REFERENTIEfunctie-omschrijving

Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de (tot ca. 10) medewerkers bediening (als eindverantwoordelijke) waaronder plannen, regelen, aansturen van de medewerkers in de werkuitvoering, en personeelsbeheer;*
- *gastencontact is adviserend en probleemoplossend.*

Organisatie

Directe chef : bedrijfsleider óf directeur/eigenaar.
Geeft leiding aan : 4 tot ca. 10 medewerkers (waaronder leerlingen en parttimers).

Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken

1. Leidinggeven aan de medewerkers, die belast zijn met het bedienen van gasten in het restaurant, bij partijen e.d. Daartoe o.m.:
 - opstellen van werkroosters, regelen van voldoende bezetting (parttimers, oproepkrachten), regelen van verlof;
 - mede selecteren van nieuwe medewerkers, regelen van opleiding/training/inwerking, uitvoeren van beoordelingen.
2. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden Daartoe o.m.:
 - toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies;
 - toezien op de voortgang en de uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;
 - zorg dragen voor voldoende hulpmiddelen (serviesgoed, tafellinnen, etc.);
 - afstemmen van werkzaamheden met andere afdelingen;
 - bijsturen van problemen, opvangen en afhandelen van vragen/klachten van gasten.
3. Verrichten van de werkzaamheden in de referentiefunctie “medewerker bediening” (zie de referentiefunctie-omschrijving medewerker bediening).

Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Soms geven van feitelijke informatie aan gasten in een vreemde taal. Corrigerend optreden naar medewerkers.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen van bladen, stapels borden e.d.
- Lopend en staand werken, soms manoeuvrerend met borden/bladen.
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- Kans op letsel door het branden van warme/hete borden, schalen e.d.

INDELINGSHULPMIDDELEN

Kenmerken bedrijf

De referentiefunctie "chef bediening A" komt veelal voor in het kleinere (thema) restaurant-bedrijf, waar eenvoudige gerechten (zoals pannenkoeken, pizza's e.d.) en dranken worden geserveerd.

De functie kan in de praktijk ook voorkomen onder de volgende bedrijfsnamen:

- *Oberkelner*
- *Restaurantchef*

Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 5

- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het alleen zorgen voor de operationele aansturing van een aantal medewerkers, conform de referentiefunctie eerste medewerker bediening, dan indeling in groep:* 4

- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van de bediening in een vakinhoudelijk complexer of groter bedrijf, conform de referentiefunctie chef bediening B, dan indeling in groep:* 6

BEDRIJFSTAK HORECA

Functiecategorie : Bediening
Referentiefunctie : Chef bediening B
Referentiefunctie-nummer : B.6.1

REFERENTIEfunctie-omschrijving

Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de (tot ca. 25) medewerkers bediening (als eindverantwoordelijke) waaronder plannen, regelen, aansturen van de medewerkers in de werkuitvoering, en personeelsbeheer;*
- *gastencontact is vooral adviserend en probleemoplossend.*

Organisatie

Directe chef : bedrijfsleider óf directeur/eigenaar.
Geeft leiding aan : ca. 10 tot 25 medewerkers (waaronder leerlingen en parttimers), eventueel via 1^e medewerkers bediening.

Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken

1. Leidinggeven aan de medewerkers, die belast zijn met het bedienen van gasten in het restaurant, bij partijen en bij roomservice e.d. Daartoe o.m.:
 - . opstellen van werkroosters, regelen van voldoende bezetting (parttimers, oproepkrachten), regelen van verlof;
 - . mede selecteren van nieuwe medewerkers, regelen van opleiding/training/inwerking, uitvoeren van beoordelingen.
2. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden. Daartoe o.m.:
 - . toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies;
 - . toezien op de voortgang en de uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;
 - . zorg dragen voor voldoende hulpmiddelen (serviesgoed, tafellinnen, etc.);
 - . afstemmen van werkzaamheden met andere afdelingen;
 - . bijsturen van problemen, opvangen en afhandelen van vragen/klachten van gasten.
3. Voorstellen aan de bedrijfsleiding van verbeteringen/veranderingen in werkmethoden, roosters, kaart e.d., op basis van praktijkervaringen en suggesties van gasten.
4. Zo nodig meewerken bij de bedieningsuitvoering.

Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Soms geven van feitelijke informatie aan gasten in vreemde talen. Corrigerend optreden naar medewerkers.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.

INDELINGSHULPMIDDELEN

Kenmerken bedrijf

De referentiefunctie "chef bediening B" komt veelal voor in het middelgrote bedrijf, zoals een (internationaal) hotel/restaurant, restaurant of ander bedrijf waar gerechten en dranken worden geserveerd. In deze bedrijven kent men veelal een eenvoudige kaart en een uitgebreidere (specialiteiten)kaart.

De functie kan in de praktijk ook voorkomen onder de volgende bedrijfsnamen:

- *Oberkelner*
- *Restaurantchef*

Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 6

- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van de bediening in een kleiner of vakinhoudelijk minder complex bedrijf óf in een bedrijf met een eenvoudig assortiment, conform de referentiefunctie chef bediening A, dan indeling in groep:* 5

- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van de bediening in een groot bedrijf met diverse restaurants en bedieningsvormen, conform de referentiefunctie chef bediening C, óf in een vakinhoudelijk zeer complex en culinair hoogwaardig bedrijf, conform de referentiefunctie chef bediening D (luxe bedrijf), dan indeling in groep:* 7

BEDRIJFSTAK HORECA

Functiecategorie : Bediening
Referentiefunctie : Chef bediening C
Referentiefunctie-nummer : B.7.1

REFERENTIEFunctie-omschrijving

Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de (tot ca. 75) medewerkers bediening (als eindverantwoordelijke) via tussencheffs in een bedrijf met meerdere restaurants en/of zalen;*
- *gastencontact is adviseren en probleemoplossend.*

Organisatie

Directe chef : directeur óf manager.
Geeft leiding aan : ca. 25 tot 75 medewerkers (waaronder leerlingen en parttimers), via afdelingscheffs.

Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken

1. Leidinggeven aan de medewerkers, die belast zijn met het bedienen van gasten in de diverse restaurants en/of zalen, bij partijen, bij roomservice e.d. Daartoe o.m.:
 - . coördineren van de door de afdelingscheffs opgestelde werkroosters, plannen en regelen van voldoende bezetting (parttimers, oproepkrachten);
 - . mede selecteren van nieuwe medewerkers, regelen van en toezien op voldoende opleiding/training/inwerking, uitvoeren van beoordelingen.
2. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden. Daartoe o.m.:
 - . geven van aanwijzingen aan de afdelingscheffs;
 - . via de afdelingscheffs toezien op de voortgang en uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;
 - . zorg dragen voor voldoende hulpmiddelen (serviesgoed, tafellinnen, etc.);
 - . bijsturen van problemen, afhandelen van vragen/klachten van gasten.
3. Bewaken van de efficiency van de restaurants door het interpreteren van de rendementsinformatie, opsporen en corrigeren van afwijkingen ten opzichte van normkosten (-uren) en aanbrengen van efficiency-verbeterende maatregelen binnen de concern-formule. Leveren van informatie voor het opstellen van budgetten.
4. Leveren van bijdragen aan de menukaartsamenstelling en periodieke wijziging door het inbrengen van ideeën/suggesties. Doen van voorstellen met betrekking tot aanpassing van werkwijzen en procedures, inrichting van bedrijfsruimten, aanpassing formule e.d.

Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Overdragen van opvattingen, besluiten e.d. naar de afdelingscheffs. Voeren van diverse vormen van intern overleg.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).

- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.

INDELINGSHULPMIDDELEN

Kenmerken bedrijf

De referentiefunctie “chef bediening C” komt vooral voor in het grotere bedrijf, zoals (internationaal) hotel/restaurant, (weg)restaurant en andere bedrijven waar gerechten en dranken worden geserveerd. In deze bedrijven kent men veelal een eenvoudige kaart en een uitgebreide (specialiteiten)kaart.

De functie kan in de praktijk ook voorkomen onder de volgende bedrijfsnaam:

- *Manager restaurant*

Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 7
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van de bediening in een minder complex bedrijf en niet met meerdere restaurants of zalen, óf het rechtstreeks leiden van een aanzienlijk kleiner aantal medewerkers, conform de referentiefunctie chef bediening B, dan indeling in groep:* 6
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van de keuken naast het restaurant in een middelgroot bedrijf*, dan indeling in groep:* 8

* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

BEDRIJFSTAK HORECA

Functiecategorie : Bediening
Referentiefunctie : Chef bediening D (luxe restaurant)
Referentiefunctie-nummer : B.7.2

REFERENTIEFUNCTIE-omschrijving

Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de (tot ca. 10) medewerkers bediening (als eindverantwoordelijke) waaronder plannen, regelen, aansturen van de medewerkers in de werkuitvoering, en personeels-beheer;*
- *gastencontact is informerend en adviserend.*

Organisatie

Directe chef : bedrijfsleider óf directeur/eigenaar.
Geeft leiding aan : 4 tot ca. 10 medewerkers bediening luxe restaurant (waaronder leerlingen en parttimers).

Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken

1. Leidinggeven aan de medewerkers, die belast zijn met het bedienen van gasten in het restaurant, bij partijen e.d. Daartoe o.m.:
 - . opstellen van werkroosters, regelen van voldoende bezetting (parttimers, oproepkrachten), regelen van verlof;
 - . mede selecteren van nieuwe medewerkers, regelen van opleiding/inwerking, uitvoeren van beoordelingen;
2. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden. Daartoe o.m.:
 - . toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies;
 - . toezien op de voortgang en de uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;
 - . zorg dragen voor voldoende hulpmiddelen (serviesgoed, tafellinnen, etc.);
 - . afstemmen van werkzaamheden met andere afdelingen;
 - . bijsturen van problemen, opvangen en afhandelen van vragen/klachten van gasten.
3. Verrichten van de werkzaamheden van de referentiefunctie “medewerker bediening luxe restaurant” (zie de referentiefunctie-omschrijving medewerker bediening luxe restaurant).
4. Voorstellen aan de bedrijfsleiding van de samenstelling van de menu- en wijnkaart en de periodieke wijzigingen daarin, mede aan de hand van signalen/suggesties van gasten, en van verbeteringen/veranderingen in werkmethoden en roosters.

Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Geven van informatie en advies aan gasten, ook in twee vreemde talen. Corrigerend optreden naar medewerkers.
- Hanteren van bestek bij (tafel)bereiding en bij uitserveren vanuit schalen in aantrekkelijke presentatie.
- Attent en voorkomend anticiperen/reageren op gastenwensen.

- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Soms krachtsinspanning bij het tillen van bladen, stapels borden e.d.
- Lopend en staand werken, soms manoeuvrerend met borden/bladen.
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in werkaanbod.
- Kans op letsel als gevolg van hanteren van warme/hete borden e.d.

INDELINGSHULPMIDDELEN

Kenmerken bedrijf

De referentiefunctie “chef bediening D (luxe restaurant)” komt overwegend voor in het “luxe” hotel/restaurantbedrijf en restaurantbedrijf, dat op basis van exclusiviteit en culinair hoogwaardige gerechten/menu's streeft naar vermelding in een “guide” of verwerving van “sterren”.

De functie kan in de praktijk ook voorkomen onder de volgende bedrijfsnamen:

- *Maître d'Hotel*
- *Gerant*

Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- | | |
|--|---|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i> | 7 |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld alleen de operationele aansturing van enkele medewerkers (als eerste medewerker)*, dan indeling in groep:</i> | 6 |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van de bediening in een complexer of groter luxe bedrijf en het aansturen van een groter aantal medewerkers bediening*, dan indeling in groep:</i> | 8 |

* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*