

TRANSFER: Een overstap van de horeca naar de logistiek op basis van relevante job skills

3 skills-lijsten met een gedetailleerde skills-beschrijving voor elk van de geselecteerde functies in de horeca (WP1_D2)

1. Skillslijst medewerker fastservice
2. Skillslijst zelfstandig werkend kok
3. Skillslijst manager-ondernemer horeca

Roos van den Bergh, Eline Westbeek, Malte Steinhoff, Marieke van den Tooren
December 2021

Partners TRANSFER



Dit onderzoek is onderdeel van het TRANSFER-project, medegefinancierd door TKI Dinalog (projectnummer 439.20.601). Zie ook www.sharehouselab.nl.

Skillslijst medewerker fastservice

Roos van den Bergh, Eline Westbeek, Malte Steinhoff, Marieke van den Tooren
December 2021

Deze skillslijst is onderdeel van het TRANSFER-project, waarin we een skills-matchingsaanpak ontwikkelen om baantransities tussen de horeca en de logistiek mogelijk te maken. Onderdeel van het project is het in kaart brengen van de benodigde *skills* (d.w.z. kennis, vaardigheden en eigenschappen) van 3 functies in de horeca (medewerker fastservice, zelfstandig werkend kok en manager/ondernemer horeca) en 3 functies in de logistiek (orderpicker, logistiek planner en logistiek supervisor). De skillslijsten voor deze functies zijn gebaseerd op [ESCO](#) en SBB-kwalificatiedossiers. Vervolgens zijn deze lijsten getoetst in de praktijk: in interviews hebben medewerkers in de betreffende functies en HR professionals aangegeven welke skills zij inderdaad nodig achtten voor het uitvoeren van de functie. Het resultaat daarvan staat op de volgende pagina: **een lijst met specifieke skills die overeenkomt met de huidige invulling van de functie**. De essentiële skills zijn nodig voor (bijna) alle medewerkers in deze functie, de optionele skills hangen af van bijvoorbeeld het bedrijf en de verdeling van verantwoordelijkheden.

Dit onderzoek is onderdeel van het TRANSFER-project, medegefinancierd door TKI Dinalog (projectnummer 439.20.601). Zie ook www.sharehouselab.nl.

Partners TRANSFER



Medewerker fastservice

Essentiële skills

- gasten begroeten
- betalingen verwerken
- bestellingen voor eten en drinken van gasten opnemen
- klantenservice verlenen
- menu's presenteren
- drive-through bestellingen opnemen
- klanten over de soorten dranken informeren
- behoeften van klanten identificeren
- klachten van klanten afhandelen
- voedsel- en drankbestellingen bereiden
- toezicht houden op de voedselkwaliteit
- oppervlakken schoonmaken
- afval verwijderen
- gezondheids-, veiligheids- en hygiënewetgeving op het gebied van voedsel naleven
- normen voor persoonlijke hygiëne handhaven
- openings- en sluitingsprocedures uitvoeren
- in een team werken in het hotel- en restaurantwezen
- defecte apparatuur of gevaren melden
- kennis van bedrijfsformule, bedrijfshulpverlening, huisregels en handhavingsbeleid
- kennis van functionele eigenschappen van voedingsmiddelen

Optionele skills

- kant-en-klaarmaaltijden bereiden
- kooktechnieken gebruiken
- opwarmtechnieken gebruiken
- broodjes bereiden
- keukenmateriaal reinigen
- voorraadniveaus bewaken
- producten bijverkopen
- leveringen bij ontvangst controleren
- distribueert bestellingen
- punctueel zijn
- kennis van diverse bedrijfstypes en bedrijfsformules

- kennis van gastenenquêtes
- kennis van verpakkingsvormen en materialen

Skillslijst zelfstandig werkend kok

Roos van den Bergh, Eline Westbeek, Malte Steinhoff, Marieke van den Tooren
December 2021

Deze skillslijst is onderdeel van het TRANSFER-project, waarin we een skills-matchingsaanpak ontwikkelen om baantransities tussen de horeca en de logistiek mogelijk te maken. Onderdeel van het project is het in kaart brengen van de benodigde *skills* (d.w.z. kennis, vaardigheden en eigenschappen) van 3 functies in de horeca (medewerker fastservice, zelfstandig werkend kok en manager/ondernemer horeca) en 3 functies in de logistiek (orderpicker, logistiek planner en logistiek supervisor). De skillslijsten voor deze functies zijn gebaseerd op [ESCO](#) en SBB-kwalificatiedossiers. Vervolgens zijn deze lijsten getoetst in de praktijk: in interviews hebben medewerkers in de betreffende functies en HR professionals aangegeven welke skills zij inderdaad nodig achtten voor het uitvoeren van de functie. Het resultaat daarvan staat op de volgende pagina: **een lijst met specifieke skills die overeenkomt met de huidige invulling van de functie**. De essentiële skills zijn nodig voor (bijna) alle medewerkers in deze functie, de optionele skills hangen af van bijvoorbeeld het bedrijf en de verdeling van verantwoordelijkheden.

Dit onderzoek is onderdeel van het TRANSFER-project, medegefinancierd door TKI Dinalog (projectnummer 439.20.601). Zie ook www.sharehouselab.nl.

Partners TRANSFER



Zelfstandig werkend kok

Essentiële skills

- gereedschappen voor het snijden van voedsel gebruiken
- kooktechnieken gebruiken
- eten bereiden (kant-en-klaar maaltijden, broodjes, desserts, groenten, geflambeerde gerechten, sauzen en soepen, dressing, eieren en zuivel, vleesgerechten, weekdieren, schaaldieren, schelpdieren, zuivelproducten, bakkerij producten)
- voldoen aan standaard formaat porties
- trends en ontwikkelingen op het gebied van gerechtbereiding
- afval verwijderen
- de werkomgeving veilig hygiënisch en beveiligd houden
- gezondheids-, veiligheids- en hygiënewetgeving op het gebied van voedsel naleven
- zorgen dat de voedselbereidingsruimte schoon blijft
- met chemische reinigingsmiddelen werken
- ondersteunt de verbetering van de kwaliteit
- ontwikkelt nieuwe recepten en garnituren
- in een team werken in het hotel- en restaurantwezen
- goederen bestellen
- rekenen (meten en meetkunde, getallen, verhoudingen)
- instructies en procedures opvolgen
- bedrijfsmatig handelen

Optionele skills

- onbewerkt voedsel opslaan
- opwarmtechnieken gebruiken
- technieken voor culinaire afwerking toepassen
- voedselbereidingstechnieken toepassen
- vis fileren
- vlees bereiden om in een gerecht te gebruiken
- formuleren en rapporteren
- creëren en innoveren
- levensmiddelen aantrekkelijk presenteren
- keukenapparatuur op de juiste temperatuur houden
- keukenbenodigdheden bewaren
- toezicht houden op de keukenbestellingen
- voedselbereidingsplek overhandigen

- koelprocessen voor voedingsmiddelen uitvoeren
- leveringen bij ontvangst controleren
- verricht onderhoud aan keukeninventaris
- feedback geven
- activiteiten delegeren
- resource planning uitvoeren
- organiseren en plannen van werkzaamheden en activiteiten
- toepassen van coachingsvaardigheden
- inwerkprocedures
- bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer
- beslissen en activiteiten opzetten
- menu's plannen
- past recepten aan
- (Franse) vakterminologie
- Engelse gesprekken voeren, luisteren en spreken: gesprekken voeren
- Nederlandse gesprekken voeren, luisteren en lezen, Nederlandse taalverzorging
- kennis van verwerking van zeevruchten
- kennis van kwaliteitsnormen

Skillslijst manager/ondernemer horeca

Roos van den Bergh, Eline Westbeek, Malte Steinhoff, Marieke van den Tooren
December 2021

Deze skillslijst is onderdeel van het TRANSFER-project, waarin we een skills-matchingsaanpak ontwikkelen om baantransities tussen de horeca en de logistiek mogelijk te maken. Onderdeel van het project is het in kaart brengen van de benodigde *skills* (d.w.z. kennis, vaardigheden en eigenschappen) van 3 functies in de horeca (medewerker fastservice, zelfstandig werkend kok en manager/ondernemer horeca) en 3 functies in de logistiek (orderpicker, logistiek planner en logistiek supervisor). De skillslijsten voor deze functies zijn gebaseerd op [ESCO](#) en SBB-kwalificatiedossiers. Vervolgens zijn deze lijsten getoetst in de praktijk: in interviews hebben medewerkers in de betreffende functies en HR professionals aangegeven welke skills zij inderdaad nodig achtten voor het uitvoeren van de functie. Het resultaat daarvan staat op de volgende pagina: **een lijst met specifieke skills die overeenkomt met de huidige invulling van de functie**. De essentiële skills zijn nodig voor (bijna) alle medewerkers in deze functie, de optionele skills hangen af van bijvoorbeeld het bedrijf en de verdeling van verantwoordelijkheden.

Dit onderzoek is onderdeel van het TRANSFER-project, medegefinancierd door TKI Dinalog (projectnummer 439.20.601). Zie ook www.sharehouselab.nl.

Partners TRANSFER



Manager/ondernemer horeca

Essentiële skills

- klantenservice verlenen
- gasten begroeten
- personeel aanwerven
- werknemers opleiden
- leiding geven aan personeel
- dienstroosters opstellen
- samenwerken en overleggen
- goederen bestellen
- werkt mee in de bediening en in de keuken
- gezondheids-, veiligheids- en hygiënewetgeving op het gebied van voedsel naleven
- naleving van gezondheids- veiligheids- en hygiënenormen waarborgen
- oplossingen voor problemen creëren
- plannen en organiseren
- kan redelijk complexe situaties goed inschatten

Optionele skills

- behoeften van klanten identificeren
- klachten van klanten afhandelen
- klantervaringen beheren
- neemt grote en/of bijzondere bestellingen aan
- neemt reserveringen aan voor kamers en/of zalen en arrangementen
- neemt de bestelling op en serveert deze
- maakt de rekening op en neemt afscheid van de gast
- neemt speciale arrangementen, partijen of bestellingen aan
- kan reserveringen vastleggen en deze schriftelijk bevestigen
- toezicht houden op de werkzaamheden van verschillende ploegendiensten
- bezettingsgraad voorspellen
- kan verschillende leiderschapstijlen hanteren
- zorgen dat servies klaar is voor gebruik
- voor regelmatig onderhoud van keukenmateriaal zorgen
- voorraadrotatie beheren
- voert afrondende werkzaamheden uit
- sluit het bedrijf af

- zorgen voor de juiste porties
- creatief denken over voedingsmiddelen en dranken
- de alcoholwet handhaven
- levensmiddelen aantrekkelijk presenteren
- maakt dranken serveer gereed
- kan afruim- en serveertechnieken toepassen
- menu's plannen
- prijzen op het menu bepalen
- evenement specifieke menu's samenstellen
- beheer van de coördinatie tussen afdelingen in een horecagelegenheid
- dienstverlening controleren
- een restaurant beheren
- marketingstrategieën implementeren
- zorgen voor de prijsconcurrentiepositie
- ondernemingsbeleid volgen
- speciale promoties bedenken
- toegangsstrategieën ontwikkelen
- verkoopopbrengsten maximaliseren
- verkoopstrategieën ten uitvoer brengen
- gevarenanalyse en kritische controlepunten
- huidige praktijken proberen te innoveren
- op de hoogte blijven van trends op het gebied van uit eten gaan
- prijsstrategieën toepassen
- werkprocedures ontwikkelen
- ontwikkelt een ondernemingsplan
- ondernemend en commercieel handelen
- bedrijfsmatig handelen
- voert afrondende werkzaamheden uit in het horecabedrijf
- kan een boekings- en reserveringssysteem gebruiken
- kan een kosten-batenanalyse maken
- gezondheidsnormen opstellen
- toezicht houden op en controleren van de voedselkwaliteit
- methoden voor kwaliteitsgarantie
- apparatuur inspecties beheren
- beheersing van uitgaven en budgetten beheren
- financiële rekeningen controleren en transacties verwerken
- horeca-inkomsten beheren
- zakenrelaties aangaan

- leveranciers identificeren
- kan tijdens verkoopgesprekken, de voor de context en situatie, juiste verkooptechnieken hanteren
- speciale evenementen organiseren
- werk voor speciale evenementen controleren
- analytisch denken
- beslissen en activiteiten initiëren,
- overtuigen en beïnvloeden
- instructies en procedures opvolgen
- met druk en tegenslag omgaan
- vreemde talen gebruiken in het hotel- en restaurantwezen
- kennis van de werkwijze rond bedrijfshulpverlening
- kennis van functieprofielen
- kennis van het aannamebeleid van de organisatie
- kennis van het beëindigen van een arbeidscontract
- kennis van het ziekteverzuimbeleid
- brede kennis van de bedrijfsformule, huisregels en het handhavingsbeleid
- brede kennis van diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen
- brede kennis van gedragsregels en toleranties hierin
- brede kennis van het ondernemingsplan en bedrijfsdoelstellingen
- brede kennis van kenmerken van een operationeel plan
- kennis van conflicthantering
- brede kennis van markt, wet- en regelgeving
- kennis van lokale regionale of toeristische sector