3020000 Paritair Comité voor het hotelbedrijf

Collectieve arbeidsovereenkomst van 14 april 2008 (88.102), laatst gewijzigd door de collectieve arbeidsovereenkomst van 30 november 2015 (131.288)

Toepassing van de functieclassificatie in de horecasector

HOOFDSTUK I. *Bevoegdheidsgebied*

Artikel 1. Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werkgevers en werknemers die ressorteren onder het Paritair Comité voor het hotelbedrijf.

Voor de toepassing van deze collectieve arbeidsovereenkomst wordt onder "werknemers" verstaan : de mannelijke en vrouwelijke werknemers die bezoldigd worden op basis van een vast loon.

HOOFDSTUK II. *Begrippenkader*

Art. 2. Voor de toepassing van deze collectieve arbeidsovereenkomst wordt verstaan onder :

1. taken : het geheel van activiteiten dat aan een werknemer wordt opgedragen om eventueel met behulp van bepaalde middelen een bepaalde functie te vervullen.

2. functie : het geheel van bijeenhorende taken waarvan de samenhang en de aard afhankelijk zijn van de onderneming.

3. referentiefunctie : een functie die afgeleid is uit een sectorale taakanalyse en die tot doel heeft als vergelijkingsfunctie te dienen bij het benoemen en omschrijven van iedere functie die in de sector effectief wordt uitgeoefend. De lijst van de bijgevoegde referentiefuncties (bijlage 1) en hun beschrijving (bijlage 2) maakt integraal deel uit van onderhavige collectieve arbeidsovereenkomst.

4. functieweging : de weging van elke referentiefunctie op basis van het universeel analytisch wegingssysteem U.S.B. (Universeel Systeem Berenschot). Het resultaat en de verantwoordelijkheid voor de functieweging berusten bij de systeemhouder.

5. functiecategorie : al de referentiefuncties die met hun individuele weging vallen binnen eenzelfde van de negen wegings-intervallen die door het Paritair Comité voor het hotelbedrijf werden vastgesteld.

6. loonschaal : een schaal van minimumlonen. Aan elke functiecategorie is één (1) loonschaal gekoppeld. Onder "minimumlonen" dient verstaan te worden : het bruto minimumuurloon voor werknemers vergoed op basis van een vast loon, tewerkgesteld in de 38-uren week.

7. functiejaren : het aantal jaren ervaring die een werknemer verwerft in eenzelfde functiecategorie bij dezelfde werkgever. Functiejaren kunnen op geen enkel ogenblik gekoppeld worden aan de leeftijd van de werknemer. Een functiejaar gaat in op het ogenblik van het in dienst treden van de werknemer bij zijn werkgever. Telkenmale vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de verjaardag van indiensttreding wordt aan de werknemer één hoger functiejaar toegekend, ook functiestap genoemd en dit tot de werknemer de 8 functiejaren heeft doorlopen zoals die vermeld worden in de loonschaal van de van toepassing zijnde functiecategorie.

8. anciënniteit : de periode van ononderbroken dienst in dezelfde onderneming.

9. classificatiecommissie : de commissie waarvan de bevoegdheid, de samenstelling en de te volgen procedure wordt bepaald in bijlage 3 van deze collectieve arbeidsovereenkomst.

HOOFDSTUK III. *Referentiefuncties*

Art. 3. De in bijlage gevoegde exhaustieve lijst van referentiefuncties vermeldt de functiebenamingen die door de werkgever moeten gebruikt worden. Het is de werkgever verboden andere functiebenamingen te vermelden in de arbeidsovereenkomst en op de loonfiche tenzij zij door het Paritair Comité voor het hotelbedrijf worden goedgekeurd en bij koninklijk besluit algemeen verbindend werden verklaard.

Art. 4. De hierna genoemde referentiefuncties hebben een bediendestatuut :

Functie	Weging
Kassier(ster)	61,5
Telefonist(e)	79
Kassabediende	81
Medewerk(st)er winkel	85,5
Reservatiebediende	88,5
Night-auditor/coördinator ontvangster (Night-auditor)	92
Bediende boekhouding	95
Econo(o)m(e)	100
F & B analyst	104
Nachtreceptionist(e)	105

Medewerk(st)er loonadministratie	107
Medewerk(st)er personeelsadministratie	108
Receptionist(e)	112
Secretaresse(is)	114
Verantwoordelijke telefonisten	115
Aanko(o)p(st)er	121
Verantwoordelijke camping	130
Verantwoordelijke reservaties	130,5
Receptiechef(fin)	139
Assistent(e) banketmanager	144
Veiligheidschef(fin)	146
Assistent zaakvoerder	147
Diëtist(e)	148,5
Verantwoordelijke ontspanningsclub	154
Verantwoordelijke diëtetiek	156
Verantwoordelijke productie	156,5
Directiesecretaresse/secretaris	164
Verantwoordelijke recreatie	165
Assistent(e) van de personeelsverantwoordelijke	165
Medewerk(st)er P.R.	166
Systeemoperator	168
Verantwoordelijke verkooppunt	171
Hoofd huishouding	180
Kwaliteitscontroleur/-euse	181
Front office manager	183
(Hoofd)Boekhoud(st)er	186
Boordhofmeester(es)	197,5
Gerant	204
Verantwoordelijke Technische Dienst	210
Vertegenwoordig(st)er	210
Opleidingsverantwoordelijke	210

HOOFDSTUK IV. *Vermelding referentiefunctie in de arbeidsovereenkomst*

Art. 5. Bij indienstneming van een werknemer zal de werkgever in de arbeidsovereenkomst voor de functie die de werknemer uitoefent uitsluitend die functiebenaming gebruiken die voorkomt op de lijst van referentiefuncties. (bijlage 1).

Deze bepaling is niet van toepassing op functies uitgeoefend door kaderleden die niet door de systeemhouder werden beschreven.

Onder "kaderleden" dient verstaan te worden : de bedienden, met uitsluiting van die welke deel uitmaken van het leidinggevend personeel die in de onderneming een

hogere functie uitoefenen en die in het algemeen voorbehouden wordt aan de houder van een diploma van een bepaald niveau of aan diegene die een evenwaardige beroepservaring heeft.

Art. 6. De werknemer die in een onderneming meerdere functies uitoefent zoals vermeld op de lijst van de referentiefuncties, zal deze referentiefunctie en de daaraan gekoppelde verloning vermeld krijgen op zijn arbeidsovereenkomst en op zijn loonfiche waar hij in de loop van de arbeidsweek of een volledige arbeidscyclus de meeste arbeidsuren aan besteedt.

Art. 7. Indien de werkgever vaststelt dat in de lijst van de referentiefuncties geen enkele referentiefunctie overeenstemt met de functie zoals zij in zijn onderneming zal moeten uitgeoefend worden dient de werkgever zich te wenden tot de classificatiecommissie en dit binnen een termijn van 90 kalenderdagen na datum van indiensttreding van de werknemer.

De classificatiecommissie zal een advies formuleren. De werkgever zal de werknemer voorlopig inschalen met een referentiefunctie die zo dicht mogelijk aansluit bij de uitgeoefende functie.

Met behoud van al zijn rechten kan een werknemer het advies inwinnen van de classificatiecommissie met betrekking tot de door zijn werkgever gedane classificatie van zijn functie.

Een dergelijk advies kan uitsluitend betrekking hebben op feiten waarbij de werknemer van oordeel is dat zijn werkgever hem onderbrengt in een referentiefunctie met een lagere weging die niet overeenstemt met de functie die hij uitoefent.

HOOFDSTUK V. *Functiecategorieën*

Art. 8. De werknemers worden ingedeeld in één van de negen onderstaande functiecategorieën, op basis van de weging zoals vermeld in de lijst van de referentiefuncties en bepaald door de systeemhouder.

Cat.	Wegings-interval	Weging	Functiebenaming
I	0 - 39,5	31,0	Medewerk(st)er office
		31,5	Afruim(st)er
		35,5	Aangestelde toiletten
		36,0	Aangestelde verdeling koffie, dranken en broodjes

Cat.	Wegings-interval	Weging	Functiebenaming
II	40 - 51,5	40,0	Medewerk(st)er selfservice
		40,5	Naaister
		41,5	Hulpkelner(in) / commis zaal
		41,5	Medewerk(st)er snackbar
		41,5	Hulpkelner(in) banket
		43,5	Hulp-etage-kelner(in)
		43,5	Aangestelde linnen/Linnenverzorg(st)er
		44,0	Aangestelde zaalinrichting/ Hulp verhuizer
		45,0	Aangestelde kleedkamer
		46,0	Aangestelde distributie karretjes
		46,0	Kruier/Bagagist(e)
		46,5	Aangestelde kleedkamer recreatie
		47,5	Besteller aan huis van bereide gerechten
		48,0	Kamermeisje/jongen
		48,5	Medewerk(st)er wasserij/droogkuis
		49,0	Schaaldierenspecialist(e)
		49,5	Hulp-barman/Commis-barman/Hulp-barmeid/Hulp-barmeisje
		49,5	Schoonma(a)k(st)er
		50,0	Medewerk(st)er verhuur recreatiemateriaal
		50,5	Loopjongen/Boodschapper/Boodschap-penjongen/Boodschappenlo(o)p(st)er
		51,0	Commis/Keukenhulp/Keukenjongen/Keukenmeisje
		51,0	Medewerk(st)er keuken
		51,0	Inpakker(ster)/Aangestelde tray-setting
Cat.	Wegings-interval	Weging	Functiebenaming
III	52 - 61	52,5	Medewerk(st)er keuken/Pizzabakker(in)
		54,5	Medewerk(st)er verkoop en controle toegangskaarten
		54,5	Medewerker sneldienst - restauratie - keuken/grill-crew
		54,5	Hulpkassier(ster)
		55,5	Medewerker sneldienst - restauratie - onthaal/zaal-crew
		56,0	Onthaal / Hostess
		56,5	Toonbankbediende/-houd(st)er (bedienen)
		56,5	Banketkelner(in)
		57,5	Medewerk(st)er ontbijt (buffet)
		58,0	Toonbankbediende/-houd(st)er (opwarmen en bedienen)
		58,5	Medewerk(st)er spoelkeuken / Bordenwass(t)er alleen werkend
		58,5	Voerman/Voiturier/Wagenbegeleid(st)

		59,0	Medewerk(st)er spoelkeuken (groot vaatwerk/Bordenwass(t)er vast en mobiel keukenmateriaal
		60,5	Frituurbakker(in)
		60,5	Portier
		60,5	Kelner pensiongasten
Cat.	Wegings-interval	Weging	Functiebenaming
IV	61,5 - 74,5	61,5	Kassier(ster)
		63,0	Eerste keukenjongen/-meisje Hoofd keukenhelpers
		65,5	Medewerk(st)er sneldienstrestauratie (Crew)
		66,5	Kelner(in) café
		70,0	Tuinier
		71,5	Aangestelde bevoorrader automaat
		72,5	Rotisseur/Vleesbra(a)d(st)er
		72,5	Tapkastbedien(st)er/Buffetbediende/Buffet-houd(st)er/Tapkastdien(st)er
		73,5	Toonbank-kok(kin)/Rotisseur/ Aangestelde grill
		73,5	Toonbankbediende/-houd(st)er (bereiden en bedienen)
		73,5	1/2 rijleid(st)er banket
Cat.	Wegings-interval	Weging	Functiebenaming
V	75 - 94	75,0	Demi-chef de partie
		75,5	Kelner(in) brasserie, taverne, Bistrot
		75,5	Etage-kelner(in)
		76,5	1/2 rijleid(st)er zaal
		76,5	Toonbankbediende/-houd(st)er (bereiden, bedienen, kassa)
		76 - 80,5	Ambulante verkoper
		79,0	Telefonist(e)/Operator
		79,5	Verko(o)p(st)er minibar
		80,0	Schilder
		81,0	Kassabediende
		81,0	FO cashier
		83,0	Magazijnier(ster)
		84,5	Chauffeur/Chauffeuse goederen
		85,0	Ploegverantwoordelijke (Crew leader)
		85,5	Verko(o)p(st)er medewerker winkel
		87,0	Ploegverantwoordelijke spoelkeuken/Assistent(e) verantw. spoelkeuken
		87,0	Entre-metier/Tussengerechtbereid(st)er
		88,5	Reservatiebediende
		88,5	Rijleid(st)er/Rangkelner(in)

		88,5	Chauffeur/Chauffeuse personentransport
		88,5	Rijleid(st) er/Rangkelner(in) banket
		90,5	Kelner(in) klassiek restaurant
		91,0	Ploegverantwoordelijke (Shift leader)
		92,0	Diskjockey
		92,0	Night-auditor/Coördinator ontvangsten
		92,5	Assistent-diëtist
		92,5	Barman/Barkeeper/Barmeid Barmeisje
Cat.	Wegings-interval	Weging	Functiebenaming
VI	94,5 - 115,5	94,5	Garde-manger
		95,0	Banketbakker(in)/Patissier
		95,0	Nachtwa(a)k(st)er
		95,0	Medewerk(st)er algemeen onderhoud
		95,0	Bediende Boekhouding/Medewerk(st)er crediteuren/debiteuren/Adm. bediende
		96,0	Chef de partie koude keuken
		96,0	Verko(o)p(st)er zaal
		96,0	Steward(ess)/Hofmeester(es)
		96,5	Visbereid(st)er
		97,5	Eerste rangkelner(in) banket/Verant. kelners
		97,5	Chef de partie warme keuken
		97,5	Eerste rangkelner(in) zaal
		98,5	Saucier
		98,5	Verantwoordelijke barman/barmeisje
		99,0	Wijnkelner(in)/Sommelier
		99,5	Gouvernante d'étage/Gouvernante/ Huisdame/Huismeester/Verant. kamermeisjes/-jongens
		99,5	Verantwoordelijke schoonma(a)k(st)ers
		100,0	Econo(o)m(e)
		101,0	Steward(ess)/Train attendant
		101,5	Hoofd linnenafdeling
		104,0	F & B analyst (controller)controleur/ controleuse
		105,0	Nachtreceptionist(e)
		105,0	Steward(ess) slaap- en ligwagen
		106,5	Verzorg(st)er Spa & Wellness**
		107,0	Medewerk(st)er loonadministratie
		107,5	Timmerman
		108,0	Medewerk(st)er personeelsadminstratie
		110,0	Slager
		110,0	Veiligheidsagent(e)
		111,0	Conciërge/Medewerk(st)er infobalie

		111,5	Kok(kin)-traiteurdienst
		112,0	Receptionist(e)
		114,0	Secretaresse /Secretaris
		115,0	Verantw. telefonisten/Chief Operator
Cat.	Wegings-interval	Weging	Functiebenaming
VII	116 - 141	118,0	Zwemmeester(es)
		119,0	assistent(e) kwaliteit en preventie*
		121,0	Animator/Animatrice
		121,0	Aanko(o)p(st)er / Manager purchasing/Purchaser
		121,5	Hulp-kok alleen werkend
		123,0	Aangestelde thermische installaties
		126,0	Loodgieter
		129,0	Elektricien
		130,0	Verantwoordelijke camping
		130,5	Verantwoordelijke reservaties
		131,0	Chef conciërge
		134,0	Teamleader verzorg(st)er Spa & Wellness**
		139,0	Chef(fin) receptionisten & receptie / Verantwoordelijke receptie
Cat.	Wegings-interval	Weging	Functiebenaming
VIII	141,5 - 170,5	144,0	Assistent(e) banketmanager
		144,0	Assistent(e) verantw. tech. dienst coördinator, ploegverantwoordelijke
		146,0	Veiligheidschef(fin)
		147,0	Verantwoordelijke spoelkeuken
		147,0	Assistent zaakvoerder
		147,5	Purser/On Board Services Supervisor***
		148,0	Assistent(e) oberkelner roomservice/Assistent(e) hofmeester roomservice
		148,5	Diëtist(e)
		153,5	Assistent(e) oberkelner zaal Assistent(e) hofmeester zaal Assistent(e) maître d'hôtel zaal
		153,5	Assistent(e) oberkelner banket Assistent(e) hofmeester banket Assistent(e) maître d'hôtel banket
		154,0	Verantwoordelijke ontspanningsclub
		155,5	Adjunct boordhofmeester(es)
		156,0	Verantwoordelijke diëtetiek
		156,5	Verantwoordelijke productie
		157,5	Kok(kin)/Kok(kin) alleen werkend

		159,0	Onderchef(fin) keuken/Sous-chef
		164,0	Directiesecretaresse/-secretaris
		165,0	Verantwoordelijke recreatie
		165,0	Assistent(e) van de personeelsverantwoordelijke
		166,0	Medewerk. PR/Marketing-Publiciteit
		168,0	Systeemoperator/Verantw. informatica
Cat.	Wegings-interval	Weging	Functiebenaming
IX	171	171,0	Verantw. verkooppunt self. cafetaria
		180,0	Hoofd huishouding/Execut. housekeeping
		181,0	Kwaliteitscontroleur/-euse
		183,0	Front office manager
		186,0	Oberkelner(in) roomservice/Hofmeester(es) roomservice
		186,0	(Hoofd) boekhouder(ster)
		189,5	Maître d'hôtel/Hofmeester(es) zaal/Oberkelner(in) zaal
		189,5	Maître d'hôtel/Hofmeester(es) banket/Oberkelner(in) banket
		192,0	Chef-gerant
		197,5	Boordhofmeester(es)
		204,0	Gerant/Restaurantmanager
		206,0	Keukenchef(fin)/Keukenverantwoord
		210,0	Verantwoordelijke technische dienst
		210,0	Vertegenwoordig(st)er/Commerciële medewerk(st)er/Sales-promotor / Sales-executive/Sales-representatieve
		210,0	Opleidingsverantwoordelijke
		215,0	Spa Manager**

** In artikel 8 wordt in functiecategorie VII: assistent(e) kwaliteit en preventie met 119 wegingspunten toegevoegd door de CAO van 30 april 2009 (92.213) vanaf 1 oktober 2007.*

*** In artikel 8 wordt in functiecategorie VI: verzorg(st) er Spa & Wellness met 106,5 toegevoegd, in functiecategorie VII: teamleader verzorg (st) er Spa & Wellness met 134,0 wegingspunten en in functiecategorie IX: Spa Manager met 215,0 wegingspunten door de CAO van 24 september 2010 (102.068) vanaf 1 oktober 2007.*

**** In artikel 8 wordt in functiecategorie VIII: Purser/On Board Services Supervisor met 147,5 wegingspunten toegevoegd door de CAO van 13 januari 2014 (120.383) vanaf 13 januari 2014.*

HOOFDSTUK VI. *Inschaling*

A. Algemeen principe

Art. 9. Bij indienstneming worden de werknemers ingeschaald in functie van hun referentiefunctie met de overeenstemmende functiecategorie op de lijn met nul functiejaren, en dit voor een periode van 6 maanden of 130 effectief gewerkte dagen in dezelfde functie in geval van een tewerkstelling in de vijfdagenweek en 156 effectief gewerkte dagen in dezelfde referentiefunctie in geval van een tewerkstelling in de zesdagenweek.

Eens het hierboven vermeld aantal maanden of dagen bereikt gaat de werknemer over naar het eerste functiejaar van de functiecategorie waarin hij bij indiensttreding werd ingeschaald en dit tot de eerste dag van de maand die volgt op de tweede verjaardag van zijn arbeidsovereenkomst.

De overstap naar de volgende functiejaren heeft plaats op de eerste dag van de maand die volgt op de volgende verjaardagen van de arbeidsovereenkomst, in zoverre de werknemer een referentiefunctie uitoefent die tot eenzelfde functiecategorie behoort in dezelfde onderneming.

De werknemer die in dezelfde onderneming overstapt naar een nieuwe referentiefunctie in een hogere functiecategorie, wordt ingeschaald op het eerste hogere minimumuurloon te rekenen vanaf 0 functiejaren, in vergelijking met het minimumuurloon dat hij had op het ogenblik van zijn overstap, en op dezelfde of dichtstbijzijnde trap van functiejaren die voorzien wordt in de nieuwe functiecategorie waarin hij wordt ondergebracht en dit ongeacht het aantal functiejaren die hij in zijn oude functiecategorie in de onderneming had verworven. De inschaling in een hogere functiecategorie ten gevolge van een promotie mag nooit een lager loon tot gevolg hebben. De anciënniteit in de nieuwe functiecategorie zal de anciënniteit zijn die overeenstemt met het in de nieuwe functiecategorie toegekende loon.
De werknemers in dienst op 1 oktober 2007 behouden voor hun inschaling hun reeds verworven functiejaren.

Voor het bepalen van het aantal functiejaren die een werknemer effectief heeft verworven, zullen de doorlopen instapjaren tot 1 oktober 2007 niet in aanmerking genomen worden.

Commentaar

a. Behoud van de verworven functiejaren

De werknemers die op 1 oktober 2007 in dienst waren van een onderneming behouden voor hun inschaling hun reeds verworven functiejaren (cfr. artikel 9

collectieve arbeidsovereenkomst houdende de toepassing van de functieclassificatie in de horecasector).

b. Voltijdse werknemers met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur

Vanaf 1 oktober 2007 gaan voltijdse werknemers in dient genomen met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur ingeschaald op de lijn met 0 functiejaren, over naar het eerste functiejaar zes maanden na hun indiensttreding en dit ten vroegste op 1 oktober 2007. De vervroegde overstap naar het eerste functiejaar gebeurt op voorwaarde van een tewerkstelling in dezelfde referentiefunctie. De overstap naar het tweede functiejaar gebeurt op de eerste dag van de maand volgend op de tweede verjaardag van de arbeidsovereenkomst te rekenen vanaf 1 oktober 2007.

c. Voltijdse werknemers met een arbeidsovereenkomst van bepaalde duur

Vanaf 1 oktober 2007 gaan voltijdse werknemers in dienst genomen met een arbeidsovereenkomst van bepaalde duur, ingeschaald op de lijn met 0 functiejaren, over naar het eerste functiejaar wanneer ze zes maanden in de onderneming totaliseren (of reeds getotaliseerd hebben) en dit ten vroegste op 1 oktober 2007. De vervroegde overstap naar het eerste functiejaar gebeurt op voorwaarde van een tewerkstelling in dezelfde referentiefunctie.
Voor onvolledige maanden van contracten van bepaalde duur, duurt voor de toepassing van deze bepaling, een maand 31 kalenderdagen.

De overstap naar het tweede functiejaar gebeurt op de eerste dag van de maand volgend op het ogenblik waarop de werknemer 24 maanden tewerkstelling in de onderneming totaliseert te rekenen vanaf 1 oktober 2007. De overstap naar het volgende functiejaar zal geschieden telkenmale de werknemer cumulatief 12 maanden tewerkstelling in de onderneming totaliseert.

d. Deeltijdse werknemers met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur

Vanaf 1 oktober 2007 gaan deeltijdse werknemers in dienst genomen met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur ingeschaald op de lijn met 0 functiejaren, over naar het eerste functiejaar zes maanden na hun indiensttreding en dit ten vroegste op 1 oktober 2007. De vervroegde overstap naar het eerste functiejaar gebeurt op voorwaarde van een tewerkstelling in dezelfde referentiefunctie. De overstap naar het tweede functiejaar gebeurt op de eerste dag van de maand volgend op de tweede verjaardag van de arbeidsovereenkomst te rekenen vanaf 1 oktober 2007.
e. Deeltijdse werknemers met een arbeidsovereenkomst van bepaalde duur

Vanaf 1 oktober 2007 gaan deeltijdse werknemers in dienst genomen met een arbeidsovereenkomst van bepaalde duur, ingeschaald op de lijn met 0 functiejaren,

over naar het eerste functiejaar wanneer ze zes maanden in de onderneming totaliseren (of reeds getotaliseerd hebben) en dit ten vroegste op 1 oktober 2007. De vervroegde overstap naar het eerste functiejaar gebeurt op voorwaarde van een tewerkstelling in dezelfde referentiefunctie.
Voor onvolledige maanden van contracten van bepaalde duur, duurt voor de toepassing van deze bepaling, een maand 31 kalenderdagen.

De overstap naar het tweede functiejaar gebeurt op de eerste dag van de maand volgend op het ogenblik waarop de werknemer 24 maanden tewerkstelling in de onderneming totaliseert te rekenen vanaf 1 oktober 2007. De overstap naar het volgende functiejaar zal geschieden telkenmale de werknemer cumulatief 12 maanden tewerkstelling in de onderneming totaliseert.

f. Gelegenheidswerknemers

De gelegenheidswerknemers zoals gedefinieerd in artikel 4, § 2 van het koninklijk besluit van 30 april 2007 tot wijziging van de artikelen 5quater, 25, 31bis en 32 van het koninklijk besluit van 28 november 1969 tot herziening van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders, en de artikelen 5bis en 9septies van het koninklijk besluit van 5 november 2002 tot invoering van een onmiddellijke aangifte van tewerkstelling, met toepassing van artikel 38 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels gaan over naar het eerste functie jaar na 130 effectief gepresteerde dagen in dezelfde referentiefunctie, te rekenen vanaf 1 oktober 2007.

De gelegenheidswerknemer ingeschaald in het eerste functiejaar gaat over naar het tweede functiejaar na een effectieve tewerkstelling van 390 dagen in dezelfde functiecategorie bij dezelfde werkgever.

De overstap naar de volgende functiejaren gebeurt telkenmale na 260 effectief gepresteerde dagen bij dezelfde werkgever in dezelfde functiecategorie.

Art. 9bis. In afwijking van artikel 9 stappen de werknemers bedoeld in artikel 18 van deze collectieve arbeidsovereenkomst en artikel 3, § 2 van de collectieve arbeidsovereenkomst van 11 februari 2008 tot vaststelling van de minimumlonen in de horecasector over naar het tweede functiejaar op 1 oktober 2009. De overstap naar de volgende functiejaar en gebeurt steeds op 1 oktober.

B. Uitzonderingen

1. Crew (referentiefunctie 116 B)

Art. 10. De crew wordt bij zijn indiensttreding ingeschaald op de lijn met 0 functiejaren in categorie III. Na een tewerkstelling van zes maanden in dezelfde

referentiefunctie gaat de werknemer over naar het eerste functiejaar van functiecategorie IV waar hij gedurende 18 maanden blijft. De overstap naar de volgende functiejaren gebeurt telkens op de eerste dag van de maand die volgt op de verjaardag van de arbeidsovereenkomst.

2. Chef de partie warm en koud

Art. 11. De chef de partie warm en koud zal bij indiensttreding ingeschaald worden in de functiecategorie VI en een minimumuurloon genieten van 8 functiejaren.

3. Kaderleden

Art. 12. Functies die door kaderleden worden uitgeoefend zoals bepaald in artikel 5 van deze collectieve arbeidsovereenkomst en die niet werden beschreven door de systeemhouder, worden ingeschaald in functiecategorie IX.

4. Leerlingen en studenten

Art. 13. De leerlingen en studenten, met uitzondering van de leerlingen en studenten van de hotelscholen, tewerkgesteld met een overeenkomst voor studenten en die voldoen aan de voorwaarden zoals bepaald in artikel 17bis, § 1 van het koninklijk besluit van 28 november 1969 tot uitvoering van de wet van 27 juni 1969 tot herziening van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders, worden ingeschaald in twee functiecategorieën lager dan deze die overeenstemt met de functiecategorie waarin zij volgens hun referentiefunctie zouden ingeschaald worden.

(Art.13 werd gewijzigd door de bepalingen van de CAO van 4 maart 2010 (99.280) vanaf 1 februari 2009.)

HOOFDSTUK VIII. *Anciënniteit*

A. Algemeen principe

Art. 14. De werknemer die, tewerkgesteld in dezelfde onderneming, alle functiejaren in de loonschaal van de functiecategorie waarin hij werd ingedeeld heeft doorlopen, heeft om de vijf jaar recht - t.t.z. de eerste dag van de maand die volgt op de vijfjaarlijkse verjaardag van zijn arbeidsovereenkomst - op een minimumloon verhoogd met 1 pct. berekend op het minimumloon bij 0 functiejaren.

Deze verhoging wordt voor de eerste keer toegepast op het negende jaar en toegevoegd aan het minimumloon dat overeenstemt met het achtste functiejaar.

Nadien wordt deze verhoging om de vijf jaar gevoegd bij het minimumloon dat van toepassing is tijdens de vorige periode van vijf jaar.

B. Seizoenwerknemers

Art. 15. § 1. Voor de toepassing van dit artikel wordt verstaan onder "werknemer" : de werknemer die gebonden is door een arbeidsovereenkomst van minstens twee maanden die vallen in de periode van 1 mei tot 30 september, met wekelijkse arbeidsduur die tenminste gelijk is aan 3/4 van een voltijdse betrekking met dezelfde werkgever in een badplaats, luchtkuuroord of toeristisch centra zoals omschreven in artikel 15, § 1 van de collectieve arbeidsovereenkomst van 25 juni 1997 inzake de arbeidsduur en de arbeidsduurvermindering.

§ 2. Voor de werknemers die beantwoorden aan de voorwaarden vermeldt in § 1 van dit artikel worden alle gepresteerde dagen bij dezelfde werkgever en in dezelfde functiecategorie getotaliseerd over de verschillende kalenderjaren van tewerkstelling zonder dat er een onderbreking in de tewerkstelling van meer dan twee jaar bij dezelfde werkgever mag zijn.

Bij indienstneming worden de seizoenswerknemers ingeschaald op de lijn met nul functiejaren voor een periode van 130 effectief gewerkte dagen in dezelfde referentiefunctie bij dezelfde werkgever in geval van een tewerkstelling in de vijfdagenweek, en 156 effectief gewerkte dagen in dezelfde referentiefunctie bij dezelfde werkgever in geval van een tewerkstelling in de zesdagenweek.

Eens het hierboven vermeld aantal dagen bereikt gaat de werknemer over naar het eerste functiejaar van de functiecategorie waarin hij bij indiensttreding werd ingeschaald.

De werknemers, ingeschaald op het eerste functiejaar gaan over naar het tweede functiejaar na een effectieve tewerkstelling van 390 dagen in de vijfdagenweek, of na 468 dagen in de zesdagenweek. Deze dagen moeten worden getotaliseerd in eenzelfde functiecategorie bij dezelfde werkgever.

Telkenmale de werknemer 260 effectief gepresteerde dagen (5-dagenstelsel) of 312 effectief gepresteerde dagen (6-dagenstelsel) totaliseert bij dezelfde werkgever en in dezelfde functiecategorie, heeft hij recht op het minimumloon van één hoger functiejaar.

Wanneer de werknemer alle functiejaren in de loonklasse van de functiecategorie waarin hij werd ingedeeld heeft doorlopen, heeft hij na elke 2 560 bijkomende arbeidsdagen effectief gepresteerd te hebben, recht op een minimumloon verhoogd met 1 pct., berekend op het minimumloon bij 0 functiejaren.

Art. 16. In de ondernemingen waar reeds een gelijkwaardige of gunstigere anciënniteitsregeling toegekend wordt, blijft deze gehandhaafd en zijn de bepalingen van dit hoofdstuk niet van toepassing.

HOOFDSTUK IX. *Classificatiecommissie*

Art. 17. De bevoegdheid, de samenstelling en de te volgen procedure worden bepaald in bijlage 3 bij deze overeenkomst, niet opgenomen in deze fiche.

HOOFDSTUK X. *Slotbepalingen*

Art. 18. Op 1 oktober 2007 worden werknemers, die ingeschaald werden in één van de instapjaren zoals vermeld in artikel 22 van de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 1 van 25 juni 1997 tot invoering van een nieuwe functieclassificatie en tot vaststelling van de minimumlonen in de horecasector, ingeschaald op de nullijn van dezelfde functiecategorie en dit voor een periode van 6 maanden te rekenen vanaf 1 oktober 2007.

Voor het bepalen van het aantal functiejaren die een werknemer effectief heeft verworden, zullen de doorlopen instapjaren niet in aanmerking genomen worden.

Art. 19. Deze collectieve arbeidsovereenkomst treedt in werking op 1 oktober 2007 en vervangt de collectieve arbeidsovereenkomst van 23 oktober 2007, gesloten in het Paritair Comité voor het hotelbedrijf houdende de toepassing van de functieclassificatie in de horecasector, en de collectieve arbeidsovereenkomst nr 1 van 25 juni 1997, gesloten in het Paritair Comité voor het hotelbedrijf, in uitvoering van het protocolakkoord van 14 mei 1997, tot invoering van een functieclassificatie en tot vaststelling van de minimumlonen.

Zij is gesloten voor onbepaalde tijd.

Bijlage I bij de collectieve arbeidsovereenkomst van 14 april 2008, gesloten in het Paritair Comité voor het hotelbedrijf, houdende de toepassing van de functieclassificatie in de horecasector.

Exhaustieve lijst van referentiefuncties

Afdeling keuken

102	Keukenjongen/-meisje/keukenhulp/commis
103	Eerste keukenjongen/-meisje/hoofd keukenhelpers
104	Demi-chef de partie
105	Chef de partie koude keuken
106	Chef de partie warme keuken
107/108	Banketbakker(in)–patissier
109	Saucier
110	Visbereider/-bereidster
111	Garde-manger
112	Onderchef(fin) keuken/sous-chef
113A	Kok(in)/kok(in) alleen werkend
113B	Chef gérant
113C	Hulp - kok alleen werkend (m/v)
114	Keukenverantwoordelijke/keukenchef(fin)
116A	Medewerk(st)er keuken
116B	Mederwerk(st)er sneldienstrestauratie crew
116C	Medewerk(st)er keuken - pizzabakker(in)
116D	Medewerk(st)er sneldienstrestauratie-keuken/grill - crew
117A	Ploegverantwoordelijke (crew-leader)
117B	Ploegverantwoordelijke (shift leader)
118	Verantwoordelijke productie
121	Toonbank-kok/rotisseur/aangestelde grill
122	Kok(in) - traiteurdienst
123	Frituurbakker(in)
124	Medewerk(st)er office (m/v)
125	Medewerker snackbar
126	Medewerker spoelkeuken/bordenwass(t)er/bordenwass(t)er alléénwerkend
127	Medewerk(st)er spoelkeuken (groot vaatwerk)/Bordenwass(t)er vast en mobiel keukenmateriaal
128	Ploegverantwoordelijke bordenwass(t)ers /Assistent(e) verantwoordelijke spoelkeuken
129	Verantwoordelijke spoelkeuken
130	Slager
131	Schaaldierenspecialist(e)/ecailler

132	Entre-mettier/tussengerechtbereid(st)er
133	Rotisseur/vleesbra(a)d(st)er

Afdeling Bediening

202-205	Hulpkelner(in)/commis
206A	Kelner(in) klassiek restaurant
206B	Kelner(in) brasserie, taverne, bistro
206C	Kelner(in) café
206D	Kelner pensiongasten
207	1/2 rijleid(st)er
208	Rangkelner(in)/rijleid(st)er
209	Eerste rangkelner(in)/verantwoordelijke kelners
210	Wijnkelner(in)/sommelier
211A	Assistent(e) oberkelner(in)/assistent(e) maître d'hôtel/assistent(e) hofmeester(es)
211B	Oberkelner(in)/hofmeester(es)/maître d'hôtel
212	Hulp-barman/barmeid/commis barman/hulp-barmeisje
213	Barman/barkeeper/barmeisje/barmeid
214	Verantwoordelijke barman/barmeisje/barmeid
216	Tapkastbedien(st)er/buffetbediende/buffethoud(st)er/tapkastdien(st)er
217A	Medewerk(st)er self-service/medewerk(st)er zelfbediening
217B	Toonbankbediende/-houd(st)er (bedienen)
217C	Toonbankbediende/-houd(st)er (opwarmen en bedienen)
217D	Toonbankbediende/houd(st)er (bereiden en bedienen)
217E	Toonbankbediende/-houd(st)er (bereiden, bedienen, kassa)
217F	Medewerker sneldienstrestauratie-onthaal/zaal-crew (m/v)
218	Onthaal/hostess
220	Kassier(ster)
221	Hulp-kassier(ster
222-223	Verantwoordelijke verkooppunt self-service cafetaria
224	Afruim(st)er
226	Inpak(st)(k)er –aangestelde tray-setting
226B	Aangestelde verdeling koffie, dranken en broodjes
226C	Assistent-diëtist(e)
227	Aangestelde distributie karretjes
228A	Chauffeur/chauffeuse goederentransport
228B	Chauffeur/chauffeuse personentransport
229	Aangestelde bevoorrader automaten
230	Verko(o)p(st)er/medewerk(st)er winkel
231	Verko(o)p(st)er mini-bar
232	Verko(o)p(st)er zaal

233	Steward(ess)/hofmeester(es)
234	Medewerk(st)er ontbijt(buffet)
235	Hulpkelner(in)/commis
236	1/2 rijleid(st)er
237	Rangkelner(in)/rijleid(st)er
238	Eerste rangkelner(in)
239	Assistent(e) maître d'hôtel/assistent(e) oberkelner/assistent(e) hofmeester
240	Oberkelner(in)/hofmeester(es)/maître d'hôtel
241	Banketkelner(in)
242	Besteller aan huis van bereide gerechten (pizza's, …)
243	Steward(ess)/train attendant
250	Ambulante verkoper (m/v)
251	Purser/On Board Services Supervisor***

Afdeling Front office - receptie

301	Bootschapper/boodschappenjongen/boodschapjongen/boodschappen-lo(o)p(st)er/loopjongen
302	Kruier/bagagist
303	Voiturier/voerman
304	Portier
305A	Conciërge/medewerk(st)er infobalie
305B	Cherf conciërge
306	Receptionnist(e)/klantendienst-guestservice agent/ploegverantwoordelijke receptionisten (shift-leader)
307	Verantwoordelijke receptie/chef(fin)/receptionisten/receptiechef(fin)
309	Reservatiebediende
310	Verantwoordelijke reservaties/reservations supervisor
311	Kassabediende/Front Office Cashier
313	Telefonist(e)/operator
314	Verantwoordelijke telefonisten/Chief Operator
316	Nacht-receptionist(e)
317	Nachtwa(a)k(st)er
318A	Veiligheidsagent(e)/bewa(a)k(st)er
318B	Veiligheidschef(fin)/chef(fin) bewaking
319	Aangestelde kleedkamer

Afdeling Kamerdiensten – roomservice

401	Hulp etage-kelner(in)

402	Etage-kelner(in)
403	Assistent(e) oberkelner roomservice/assistent(e) hofmeester roomservice
404	Oberkelner(in)/hofmeester(es)
406	Steward(ess) slaap- en ligwagen

Afdeling Schoonmaak - Housekeeping

500A	Kamermeisje/jongen
500B	Gouvernante/huisdame/huismeester/gouvernante d'étage/Verantwoordelijke kamermeisjes/jongens
501	Schoonma(a)k(st)er
502	Verantwoordelijke schoonma(a)k(st)ers
503	Aangestelde linnen/linnenverzorg(st)er
504	Naaister
505	Mederwerk(st)er wasserij/droogkuis
506	Hoofd linnenafdeling
507	Hoofd huishouden/executive housekeeping
509	Aangestelde toiletten

Afdeling Recreatie

601	Aangestelde kleedkamer
603	Animator/animatrice
604	Zwemmeester(es)
605	Verantwoordelijke ontspanningsclub
606	Diskjockey
609	Medewerk(st)er verhuur recreatiemateriaal
610	Medewerk(st)er verkoop en controle toegangskaarten
611	Verantwoordelijke recreatie/recreatiemanager
615	Teamleader Verzorg(st)ers Spa & Wellness**
616	Verzorg(st)er Spa & Wellness**
617	Spa Manager**

Afdeling Technische Dienst

701	Aangestelde zaalinrichting/hulp verhuizer
702	Medewerk(st)er algemeen onderhoud
703	Timmerman
704	Elektricien
705	Loodgieter

706	Schilder
707	Aangestelde thermische installaties
708	Tuinier
709	Verantwoordelijke Technische Dienst
710	Assistent(e) verantwoordelijke technische dienst/coördinator, ploegverantwoordelijke

Afdeling Administratie

801	Econo(o)m(e)
802	Aankoop(st)er/manager purchasing/purchaser
803	F&B analyst (controller)/controleur(euse)
804	Gerant/restaurantmanager
805	Assistent zaakvoerder
806	Front office manager/verantwoordelijke receptie
807	Assistent(e) banket manager
809	Verantwoordelijke diëtetiek
812	Diëtist(e)
813	Boordhofmeester(es)
814	Adjunct boordhofmeester(es)
815	Kwaliteitscontroleur/-controleuse
816	Bediende boekhouding/medewerk(st)er crediteuren/debiteuren/adm. bediende
817	(Hoofd)Boekhoud(st)er
818	Medewerk(st)er loonadministratie
819	Night-auditor/coördinator ontvangsten Night-auditor
821	Systeemoperator/verantwoordelijke informatica System-operator
822	Commerciële medewerk(st)er/vertegenwoordig(st)er/Sales Promotor/Sales Executive/Sales Representative
824	Medewerk(st)er PR marketing - publiciteit
825	Assistent(e) van de personeelsverantwoordelijke
826A	Medewerk(st)er personeelsadministratie
826B	Opleidingsverantwoordelijke
827	Secretaresse/secretaris
828	Directiesecretaresse/-secretaris
829	Verantwoordelijke camping
834	Magazijnier(ster)
835	assistent(e) kwaliteit en preventie*

** In bijlage 1 wordt onder het referentienummer 835: assistent(e) kwaliteit en preventie toegevoegd door de CAO van 30 april 2009 (92.213) vanaf 1 oktober 2007.*

*** In bijlage 1 wordt verzorg(st) er Spa & Wellness met referentienummer 616, teamleader verzorg (st) er Spa & Wellness met referentienummer 615 en Spa Manager met referentienummer 617 toegevoegd door de CAO van 24 september 2010 (102.068) vanaf 1 oktober 2007.*

**** In bijlage 1 wordt onder het referentienummer 251: purser/ On Board Services Supervisor toegevoegd door de CAO van 13 januari 2014 (120.383) vanaf 13 januari 2014.*

Bijlage II aan de collectieve arbeidsovereenkomst van 14 april 2008, gesloten in het Paritair Comité voor het hotelbedrijf, houdende de toepassing van een functieclassificatie in de horecasector

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN

Code : HRC. REF. 102

Functie : Keukenjongen/-meisje / Keukenhulp Commis

Functiecategorie: II

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de afdelingsverantwoordelijke (chef van de partie) of de kok.
De keukenhulp of commis werkt onder supervisie van een verantwoordelijke (hetzij voor de warme of koude bereidingen als voor de nagerechten). Hij/zij voert bereidingen uit volgens instructies van de kok. Hij/zij volgt een progressieve opleiding en dit bij wijze van navolging van de instructies vanwege de chef de partie en/of de kok.

DOEL :

Mise-en-place, bereiden, schikken en garneren van gerechten.

HOOFDTAKEN :

Hij/zij is verantwoordelijk voor het werk dat hem/haar is toevertrouwd door zijn/haar chef de partie en/of door zijn/haar kok o.a. :

1. Voorbereiding dienst :

helpt bij de mise-en-place van de gerechten :

- kuist, wast, schilt, snijdt en kookt groenten (fruit);
- bereidt garnituren, koude sauzen, soepen, voor- en nagerechten, salades, enz.;
- bakt (eenvoudige bakwijzen), versnijdt.

2. Tijdens de dienst :

helpt afdelingsverantwoordelijke (chef de partie) of kok bij de bereidingen; werkt volgens zijn/haar instructies.

3. Na de dienst :

- ruimt op;
- zorgt voor de hygiënische bewaring van voedingsmiddelen;
- maakt werkinstrumenten en werkplaats schoon;
- staat in voor orde en netheid in de keuken;
- respecteert veiligheidsnormen tijdens de werkzaamheden;
- bestelt, ontvangt en controleert goederen o.l.v. de chef de partie en/of kok.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 102

Functie : Keukenjongen/-meisje / Keukenhulp Commis

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- efficiënte mise-en-place;
- bereiden van componenten volgens aangegeven receptuur en werkwijze;
- respecteren van aangegeven portionering;
- enige creativiteit bij het schikken en presenteren van schotels en salades;
- persoonlijke hygiëne, hygiëne werkinstrumenten en werkplaats.

1.2. Gevolgen

- beperkte materiële schade, verlies grondstoffen.

2. KENNIS EN KUNDE

- interne of externe vakopleiding;
- praktische kennis van het werk - basisbereidingen;
- inzicht in samenhang en toepassingsmogelijkheden;
- alternatieven kennen;
- kennis keukenapparatuur.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost eenvoudige problemen zelf op;
- problemen worden onmiddellijk gesignaleerd vb. vergissingen in samenstelling gerechten;

- volgt instructies van de chef de partie of kok;
- respecteert aangegeven richtlijnen (recept, portionering, technische fiche).

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - doorgeven van informatie;
- dienstverlenend optreden - teamwerk.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid (snijden, garneren);
- smaken en geuren.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	keukenmateriaal
6.2. Houding	: -	veelvuldig rechtopstaande arbeid
6.3. Werksfeer	: -	enige tempodruk (piekperiode)
	-	temperatuurverschillen
6.4. Risico	: -	brand- en snijwonden
	-	uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN

Code : HRC. REF. 103

Functie : Eerste keukenjongen/-meisje Hoofd keukenhelpers

Functiecategorie: IV

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de afdelingsverantwoordelijke (chef de partie) of de kok.
De eerste keukenjongen(meisje) of hoofd keukenhelpers werkt onder supervisie van een verantwoordelijke (hetzij voor de warme of koude bereidingen als voor de nagerechten). Hij/zij geeft operationeel instructies aan de keukenjongens(meisjes) of keukenhelpers.

DOEL:

Mise-en-place, bereiden, schikken en garneren van gerechten. Coördineren en superviseren van de werkzaamheden van de keukenjongens(meisjes) of keukenhelpers.

HOOFDTAKEN :

Zie functiebeschrijving 102

- Bakt (alle bakwijzen);
- Geeft richtlijnen aan de commis;
- Geeft instructies en superviseert de activiteiten van de commis.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 103

Functie : Eerste keukenjongen/-meisje Hoofd keukenhelpers

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- adequate begeleiding en opleiding van de commis;

- werkorganisatie;
- efficiënte mise-en-place;
- bereiden van componenten volgens aangegeven receptuur en werkwijze;
- respecteren van aangegeven portionering;
- versheid en kwaliteit van grondstoffen en producten die worden gebruikt; hygiënische bereidingen;
- enige creativiteit bij het schikken en presenteren van schotels en salades;
- persoonlijke hygiëne, hygiëne werkinstrumenten en werkplaats.

1.2. Gevolgen

- beperkte materiële schade, verlies grondstoffen en afgewerkte producten.

2. KENNIS EN KUNDE

- interne of externe vakopleiding;
- praktische kennis van het werk - basisbereidingen;
- inzicht in samenhang en toepassingsmogelijkheden;
- alternatieven kennen;
- kennis keukenapparatuur.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost eenvoudige problemen zelf op;
- problemen worden onmiddellijk gesignaleerd vb. vergissingen in samenstelling gerechten;
- volgt de instructies van chef de partie of kok;
- respecteert aangegeven richtlijnen (recept, portionering, technische fiche).

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - doorgeven van informatie;
- dienstverlenend optreden - teamwerk.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid (snijden, garneren);
- smaken en geuren.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	keukenmateriaal
6.2. Houding	: -	veelvuldig rechtopstaande arbeid
6.3. Werksfeer	: -	enige tempodruk (piekperiode)
	-	temperatuurverschillen
6.4. Risico	: -	snij- en brandwonden
	-	uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN

Code : HRC. REF. 104

Functie : Demi-chef de partie

Functiecategorie: V

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de afdelingsverantwoordelijke (chef de partie) of de kok.
De demi-chef de partie is een eerste keukenjongen(meisje) die enkele jaren ervaring heeft en stilaan doorgroeit tot de functie van afdelingsverantwoordelijke of chef de partie. Hij/zij geeft operationeel instructies aan de keukenjongens(meisjes), keukenhelpers en eerste keukenjongen/meisje (commis).

DOEL :

Mise-en-place, bereiden, schikken en garneren van gerechten. Coördineren en superviseren van de werkzaamheden van de keukenjongens(meisjes) of keukenhelpers.

HOOFDTAKEN :

Zie functiebeschrijving 103

- Voert dezelfde taken uit als de afdelingsverantwoordelijke (chef de partie) onder wiens supervisie hij/zij werkt;
- Geeft instructies en superviseert de activiteiten van de eerste keukenjongen/meisje (commis).

CRITERIA

Code : HRC. REF. 104

Functie : Demi-chef de partie

1.VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- efficiënte mise-en-place, werkorganisatie;
- bereiden van componenten volgens aangegeven receptuur en werkwijze, onder leiding van zijn chef;
- respecteren van aangegeven portionering;
- versheid en kwaliteit van de grondstoffen en producten die worden gebruikt; hygiënische bereidingen;
- enige creativiteit bij het schikken en presenteren van schotels en salades;
- persoonlijke hygiëne, hygiëne werkinstrumenten en werkplaats.

1.2. Gevolgen

- beperkte materiële schade, verlies grondstoffen en afgewerkte producten

2. KENNIS EN KUNDE

- interne of externe vakopleiding;
- praktische kennis van het werk - basisbereidingen;
- inzicht in samenhang en toepassingsmogelijkheden;
- alternatieven kennen;
- kennis keukenapparatuur;
- enkele jaren ervaring als commis.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost eenvoudige problemen zelf op;
- problemen worden onmiddellijk gesignaleerd vb. vergissingen in samenstelling gerechten;
- volgt instructies van chef de partie of kok;
- respecteert aangegeven richtlijnen (recept, portionering, technische fiches).

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - doorgeven van informatie;
- dienstverlenend optreden - teamwerk.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid (snijden, garneren);
- smaken en geuren.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	keukenmateriaal
6.2. Houding	: -	veelvuldig rechtopstaande arbeid
6.3. Werksfeer	: -	enige tempodruk (piekperiode)
	-	temperatuurverschillen
6.4. Risico	: -	snij- en brandwonden
	-	uitglijden

FUNCTIEOMSCHIJVING USB

Afdeling : KEUKEN

Code : HRC. REF. 105

Functie : Chef de partie koude keuken

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de onderchef (souschef) en de keukenverantwoordelijke (keukenchef). De afdelingsverantwoordelijke (chef de partie) heeft ervaring als demi-chef de partie en is verantwoordelijk voor de koude bereidingen. Hij/zij staat aan het hoofd van de koude keuken en geeft instructies aan de keukenhelpers (commis) die in zijn/haar afdeling werken.

DOEL :

Mise-en-place, bereiden, schikken en garneren van koude gerechten. Coördineren en superviseren van de werkzaamheden van de keukenjongens(meisjes) of keukenhelpers in zijn/haar afdeling.

HOOFDTAKEN :

Werkt in de koude keuken

1. Voorbereiding dienst :

- doet mise-en-place voor koude bereidingen en garnituren; geeft instructies aan de keukenjongens(meisjes) of keukenhelpers voor mise-en-place, bereidingen, bakken, schoonmaken en ordenen van keukenmateriaal;
- bereidt koude gerechten, (groenten)salades, koude vlees-, vis-, en gevogeltesalades, koude sauzen;
- verzorgt koude bereidingen voor banketten, belegt broodjes of sandwiches, toastjes, enz.;
- bereidt nagerechten.

2. Tijdens de dienst :

- bereidt en werkt koude gerechten af;
- staat in voor de toelevering van garnituren voor de warme keuken;
- springt in voor collega's tijdens piekperiode.

3. Na de dienst :

- ruimt de afdeling op;
- verwerkt overschotten;
- controleert kwaliteit en versheid van de producten;
- zorgt voor hygiënische opslag en bewaring van voedingsmiddelen;
- controleert voorraad van de koude keuken en geeft bestellingen door aan de souschef of aan de keukenchef;
- maakt werkinstrumenten en werkplaatsen schoon;
- staat in voor orde, netheid en veiligheid in de keuken;
- respecteert veiligheidsnormen tijdens de werkzaamheden;
- signaleert storingen of defecten;
- neemt deel aan werkoverleg met collega's en chef(s);
- geeft suggesties voor nieuwe bereidingen, gerechten of presentaties.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 105

Functie : Chef de partie koude keuken

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- efficiënte werkorganisatie van de koude keuken;
- mise-en-place en bereiden van koude gerechten volgens aangegeven assortiment of bestelling;
- enige creativiteit bij het schikken en presenteren van schotels en salades of strikt conform technische fiches;
- controle werkzaamheden van commis, werkinstructies geven, opleiding en begeleiding medewerkers;
- respecteren van bepaalde portionering; zorgen voor optimaal grondstoffen verbruik;
- rekening houden met seizoensgebonden producten; prijsbewuste aanpak voor samenstelling koude gerechten of assortimenten;
- versheid en kwaliteit van grondstoffen en producten; hanteert FIFO-systeem voor voorraadbeheer;
- hygiënische bereidingen en bewaring;
- persoonlijke hygiëne, hygiëne werkinstrumenten en werkplaats; toezicht op hygiëne en veiligheid van medewerkers.

1.2. Gevolgen

- materiële schade, verlies grondstoffen;
- bedorven of mislukte gerechten.

2. KENNIS EN KUNDE

- interne of externe vakopleiding - ervaring in de koude keuken;
- praktische kennis van het werk, basisbereidingen, recepturen en werkwijze;
- kennis voedingsleer, hygiëne en veiligheid;
- inzicht in samenhang en toepassingsmogelijkheden;
- alternatieven kennen;
- kennis keukenapparatuur;
- enkele jaren ervaring als commis.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen i.v.m. de koude keuken zelf op; zoekt naar alternatieven (vb. breuk, voorraadtekort);
- operationele problemen worden onmiddellijk gesignaleerd aan de keukenverantwoordelijke (keukenchef);
- volgt algemene richtlijnen m.b.t. keukenactiviteiten;
- respecteert instructies van de keukenchef (recept, portionering, technische fiche).

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - uitwisselen van informatie over werkzaamheden, voorraad, bestellingen en bediening;
- schriftelijk : opstellen van checklist voor bestellingen;
- dienstverlenend optreden - teamwerk keuken-zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid;
- smaken - geuren.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	keukenmateriaal
6.2. Houding	: -	veelvuldig rechtopstaande arbeid
6.3. Werksfeer	: -	enige tempodruk (piekperiode)
	-	temperatuurverschillen (koelkamer)
6.4. Risico	: -	snij- en brandwonden
	-	uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN

Code : HRC. REF. 106

Functie : Chef de partie warme keuken

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de onderchef (souschef) en de keukenverantwoordelijke (keukenchef). De afdelingsverantwoordelijke (chef de partie) heeft ervaring als demi-chef de partie en is verantwoordelijk voor de warme bereidingen. Hij/zij staat aan het hoofd van de warme keuken en geeft instructies aan de keukenhelpers (commis) die in zijn/haar afdeling werken.

DOEL :

Mise-en-place, bereiden, schikken en garneren van warme gerechten. Coördineren en superviseren van de werkzaamheden van de keukenjongens(meisjes) of keukenhelpers in zijn/haar afdeling.

HOOFDTAKEN :

Werkt in de warme keuken

1. Voorbereiding dienst :

- doet mise-en-place voor de warme gerechten van het dagmenu en/of voor de gerechten à la carte; geeft werkinstructies aan de keukenjongens(meisjes) of keukenhelpers voor de mise-en-place, bereidingen, bakken, schoonmaken en ordenen van keukenmateriaal;
- bereidt warme gerechten en sauzen;
- braadt vlees, vis en gevogelte.

2. Tijdens de dienst :

- bereidt en werkt warme gerechten af volgens bestelling;
- schikt en garneert gerechten op borden en schotels of plaatst ze in warm water baden (bain-marie), respecteert de portionering van de verschillende maaltijdcomponenten;
- springt in voor collega's tijdens piekperiode.

3. Na de dienst :

- ruimt zijn/haar afdeling (warme keuken) op;
- controleert en verwerkt voedseloverschotten;
- controleert kwaliteit en versheid van de producten;
- zorgt voor hygiënische opslag en bewaring van voedingsmiddelen;
- controleert voorraad van de warme keuken en geeft bestellingen door aan de souschef of aan de keuken-verantwoordelijke (keukenchef);
- maakt werkinstrumenten en werkplaatsen schoon;
- staat in voor orde, netheid en veiligheid in de keuken;
- respecteert veiligheidsnormen tijdens de werkzaamheden;
- signaleert storingen of defecten;
- neemt deel aan werkoverleg met collega's en chef(s);
- geeft suggesties voor nieuwe bereidingen, gerechten of presentaties.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 106

Functie : Chef de partie warme keuken

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- efficiënte werkorganisatie van de warme keuken;
- mise-en-place en bereiden van warme gerechten volgens planning of bestelling;
- enige creativiteit bij het bereiden en presenteren van gerechten of strikt conform technische fiches;
- kwaliteit van de bereidingen (aspect en smaak), correct toevoegen van kruiden, respecteren gebruik van vetten, braadtijden, enz...;
- respecteren timing verschillende bereidingen en gerechten;
- controle werkzaamheden van commis, werkinstructies geven, opleiding en begeleiding medewerkers;
- respecteren van bepaalde portionering; zorgen voor optimaal grondstoffen verbruik;
- rekening houden met seizoensgebonden producten; prijsbewuste aanpak voor samenstelling warme gerechten;
- versheid en kwaliteit van grondstoffen en producten; hanteert FIFO-systeem voor voorraadbeheer;
- hygiënische bereidingen en bewaring voedingsmiddelen;
- persoonlijke hygiëne, hygiëne werkinstrumenten en werkplaats; toezicht op hygiëne en veiligheid van medewerkers.

1.2. Gevolgen

- materiële schade, verlies grondstoffen (bepaalde gerechten kunnen nog herwerkt worden);
- bedorven gerechten : kans op voedselvergiftiging.

2. KENNIS EN KUNDE

- interne of externe vakopleiding;
- praktische keukenervaring - kennis van het werk, basisbereidingen, recepturen, dosering ingrediënten;
- kennis van welbepaalde werkmethode en werkorganisatie;
- tijdsplanning;
- kennis voedingsleer, hygiëne en veiligheid;
- inzicht in samenhang en toepassingsmogelijkheden;
- alternatieven kennen;
- kennis keukenapparatuur;
- enkele jaren ervaring als commis.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen i.v.m. de warme keuken zelf op; zoekt naar alternatieven (vb. breuk, voorraadtekort);
- operationele problemen worden onmiddellijk gesignaleerd aan de keukenverantwoordelijke (keukenchef);
- volgt algemene richtlijnen m.b.t. keukenactiviteiten;
- respecteert instructies van de keuken-chef (recept, portionering, technische fiche).

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - uitwisselen van informatie over werkzaamheden, voorraad, bestellingen en bediening;
- schriftelijk : opstellen van checklist voor bestellingen;
- dienstverlenend optreden - teamwerk keuken-zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid;
- smaken - geuren.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	keukenmateriaal - braadpannen
6.2. Houding	: -	veelvuldig rechtopstaande arbeid
6.3. Werksfeer	: -	enige tempodruk (piekperiode)
	-	warmte uitstraling fornuis-kookinstallaties
	-	temperatuurverschillen (koelkamer)
6.4. Risico	: -	snij- en brandwonden
	-	uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN

Code : HRC. REF. 107 - 108

Functie : Banketbakker(in) - patissier

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de onderchef (souschef) en de keukenverantwoordelijke (keukenchef). De afdelingsverantwoordelijke nagerechten (chef de partie) is verantwoordelijk voor de bereidingen van nagerechten. Hij/zij geeft instructies aan de keukenhelpers (commis-patissier) die in zijn afdeling werken.

DOEL :

Mise-en-place, bereiden, schikken en garneren van nagerechten.

HOOFDTAKEN :

- Doet mise-en-place voor nagerechten : bereidt, rolt en vormt degen; maakt patisserie-crème-vullingen, schilt en snijdt fruit; bereidt roomijs en sorbets; bakt broodjes, koekjes, gebakjes en taarten; zorgt voor fruit- of chocoladeafwerkingen, garneert en decoreert; bereidt fruitsalades, mousses, enz.;
- Geeft instructies aan de keukenhelpers of commis;
- Verzorgt speciale nagerechten voor banketten of op verzoek, maakt montages;
- Controleert kwaliteit en versheid van de producten;
- Zorgt voor hygiënische opslag en bewaring van voedingsmiddelen;
- Controleert voorraad en geeft bestellingen door aan de souschef of aan de keukenchef;
- Ruimt de afdeling op en verwerkt overschotten;
- Maakt werkinstrumenten en werkplaatsen schoon;
- Staat in voor orde en netheid in de keuken en koelkamers;
- Respecteert veiligheidsnormen tijdens de werkzaamheden;
- Signaleert storingen of defecten;
- Neemt deel aan werkoverleg met collega's of chef(s).

CRITERIA

Code : HRC. REF. 107 - 108

Functie : Banketbakker(in) - patissier

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- efficiënte werkorganisatie en planning;
- bereiden van nagerechten volgens aangegeven assortiment of bestelling respecteren van termijnen;
- creativiteit bij het garneren en presenteren;
- respecteren van bepaalde grammage portionering of dosering; zorgen voor optimaal grondstoffen verbruik;
- rekening houden met seizoensgebonden producten;
- versheid en kwaliteit van grondstoffen en producten; hanteert FIFO-systeem voor voorraadbeheer;
- hygiënische bereidingen en bewaring;
- persoonlijke hygiëne, hygiëne werkinstrumenten en werkplaats.

1.2. Gevolgen

- materiële schade, verlies grondstoffen;
- mislukte nagerechten.

2. KENNIS EN KUNDE

- interne of externe vakopleiding;
- praktische kennis van het werk, basisbereidingen, recepturen en werkwijze;
- kennis voedingsleer, hygiëne en veiligheid;
- inzicht in samenhang en toepassingsmogelijkheden;
- alternatieven kennen;
- kennis keukenapparatuur en ingrediënten vb. juiste deegsamenstelling, bedienen van bereidings- en bewerkingsapparatuur, decoratie aanbrengen.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op; zoekt naar alternatieven;
- operationele problemen worden onmiddellijk gesignaleerd;
- volgt algemene richtlijnen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - uitwisselen van informatie over werkzaamheden, bestellingen en bediening;
- schriftelijk : opstellen van checklist voor bestellingen;

- dienstverlenend optreden - werkt vaak alleen;
- teamwerk keuken + zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid voor decoratie (vb. met spuitzak);
- smaken en geuren.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	keukenmateriaal, rollen en bewerken van deeg
6.2. Houding	: -	veelvuldig rechtopstaande arbeid
6.3. Werksfeer	: -	warmte-uitstraling (oven), (meel)stof
6.4. Risico	: -	snij- en brandwonden
	-	uitglijden
	-	kans op allergie of huidziekte door het meel
	-	verstijving handwortelbeentjes

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN

Code : HRC. REF. 109

Functie : Saucier (M/V)

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de onderchef (souschef) en de keukenverantwoordelijke (keukenchef).

DOEL :

(Voor)bereiden van sauzen.

HOOFDTAKEN :

- Bereidt aftreksels van beenderen, visgraten, vlees-, gevogelte en visrestanten (bouillon, fond), klaart bouillon en bewaart kookvochten;
- Doet mise-en-place van de ingrediënten voor sausbereidingen : peterselie, citroen, sjalotten, dragon, tomaten, champignons, kappertjes, enz...;
- Marineert en stooft vlees, gevogelte en vis voor het bekomen van verschillende aroma's;
- Bereidt de sauzen voor de verschillende gerechten;
- Tijdens bereidingen en afwerkingen is attent op dosering van kruiden;
- Zorgt voor hygiënische opslag en bewaring;
- Controleert voorraad en geeft bestellingen door; controleert versheid en kwaliteit van de benodigdheden;
- Onderhoudt werkinstrumenten en werkplaats, staat in voor orde en hygiëne;
- Houdt toezicht op het verbruik, vermijdt verspilling.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 109

Functie : Saucier (M/V)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- kwantiteit en kwaliteit van de sausbereidingen;
- optimaal grondstoffenverbruik;
- versheid en kwaliteit van de grondstoffen; hanteert FIFO-systeem voor voorraadbeheer;
- hygiënische bereidingen en bewaring;
- persoonlijke hygiëne, hygiëne werkinstrumenten, werkplaats en koelkamers.

1.2. Gevolgen

- materiële schade, verlies grondstoffen.

2. KENNIS EN KUNDE

- interne of externe vakopleiding;
- praktische kennis en ervaring sausbereidingen;
- kennis van basisbereidingen, recepten en werkmethode;
- kennis voedingsleer, hygiëne en veiligheid;
- inzicht in samenhang en toepassingsmogelijkheden;
- alternatieven kennen;
- kennis keukenapparatuur.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op; zoekt naar alternatieven;
- operationele problemen worden onmiddellijk gesignaleerd aan de keukenverantwoordelijke;
- volgt algemene richtlijnen m.b.t. keukenactiviteiten;
- respecteert instructies van de keukenchef.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - uitwisselen van informatie;
- checklist voor bestellingen;
- dienstverlenend optreden - teamwerk keuken + zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- smaak en geur;
- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	keukenmateriaal
6.2. Houding	: -	veelvuldig rechtopstaande arbeid
6.3. Werksfeer	: -	temperatuurverschillen
	-	enige tempodruk (piekperiode)
6.4. Risico	: -	snij- en brandwonden
	-	uitglijden

FUNCTIEOMSCHIJVING USB

Afdeling : KEUKEN

Code : HRC. REF. 110

Functie : Visbereider/-bereidster

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de onderchef (souschef) en de keukenverantwoordelijke (keukenchef).

DOEL :

Bewerken en verwerken van verschillende vissoorten.

HOOFDTAKEN :

- Ontvangt en controleert de kwaliteit van de leveringen van vis;
- Behandelt de vis : vb. kuisen (verwijderen van viskop, vinnen en ingewanden), ontvellen, ontgraten, fileren, portioneren;
- Mise-en-place van de benodigdheden voor de visbereidingen;
- Maakt allerlei visbereidingen : koken, bakken, braden, fruiten, stoven, marineren, enz;
- Opent en bereidt schaaldieren;
- Superviseert voorraad, controleert versheid en kwaliteit;
- Onderhoudt werkinstrumenten en werkplaats, staat in voor orde en hygiëne in de koelkamers;
- Houdt toezicht op het visverbruik, vermijdt verspilling.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 110

Functie : Visbereider/-bereidster

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- kwantiteit en kwaliteit van de vis;
- efficiënte be- en verwerking;
- respecteren van bepaalde portionering; zorgen voor optimaal verbruik;
- enige creativiteit bij het schikken en presenteren;
- versheid en kwaliteit van de vis; hanteert het FIFO-systeem voor voorraadbeheer;
- hygiënische bereidingen en bewaring;
- persoonlijke hygiëne, hygiëne werkinstrumenten, werkplaats en koelkamers.

1.2. Gevolgen

- materiële schade, verlies grondstoffen;
- bedorven vis : kans op voedselvergiftiging.

2. KENNIS EN KUNDE

- interne of externe vakopleiding;
- praktische kennis en ervaring visverwerking, herkennen van verschillende vissoorten;
- kennis van basisbereidingen, recepten en werkmethode;
- kennis voedingsleer, hygiëne en veiligheid;
- inzicht in samenhang en toepassingsmogelijkheden;
- alternatieven kennen;
- kennis keukenapparatuur.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op; zoekt naar alternatieven;
- operationele problemen worden onmiddellijk gesignaleerd aan de keukenverantwoordelijke;
- volgt algemene richtlijnen m.b.t. keukenactiviteiten;
- respecteert instructies van de keuken-chef (portionering).

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - uitwisselen van informatie;
- checklist voor bestellingen;
- dienstverlenend optreden - teamwerk keuken + zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid;
- smaken en geuren.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	keukenmateriaal
6.2. Houding	: -	veelvuldig rechtopstaande arbeid
6.3. Werksfeer	: -	temperatuurverschillen (koelkamer)
	-	enige tempodruk tijdens piekperiode
6.4. Risico	: -	snij- en brandwonden
	-	uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN

Code : HRC. REF. 111

Functie : Garde-manger

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de onderchef (souschef) en de keukenverantwoordelijke (keukenchef).

DOEL :

Vlees-, vis-, gevogelte- en wildbereidingen. Controle en supervisie voedingsmiddelen.

HOOFDTAKEN :

- Staat in voor de voorbehandeling van vlees, vis, gevogelte en wild, bereidt aspic;
- Maakt bereidingen in terrines (mousses, patés), marineert, rookt (fumeren) vlees, vis, gevogelte en wild;
- Bereidt koude voorgerechten (vb. ganzenlever) en sauzen, maakt bereidingen voor banketten (pronkschotels) en recepties (belegde broodjes, toastjes, borrelhapjes);
- Staat in voor de controle van verschillende verse voedingswaren (groenten, fruit, vlees, zuivel, enz.), waarborgt kwaliteit en versheid van de producten;
- Controleert koelkamers en superviseert de uitgifte, controleert voorraad en zorgt voor hygiënische bewaring en opslag;
- Ruimt de afdeling op en maakt werkinstrumenten en werkplaatsen schoon;
- Staat in voor orde en netheid in de keuken;
- Signaleert storingen of defecten, controleert werking van frigo's en koelkamers;
- Neemt deel aan werkoverleg met collega('s) en chef(s).

CRITERIA

Code : HRC. REF. 111

Functie : Garde-manger

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- efficiënte werkorganisatie;
- bereiden van gerechten volgens aangegeven assortiment of bestelling;
- enige creativiteit bij het schikken en presenteren;
- optimaal grondstoffen verbruik;
- rekening houden met seizoensgebonden producten;
- versheid en kwaliteit van voedingsmiddelen; hanteert FIFO-systeem voor voorraadbeheer;
- hygiënische bereidingen en bewaring;
- persoonlijke hygiëne, hygiëne werkinstrumenten en werkplaats.

1.2. Gevolgen

- materiële schade, verlies grondstoffen;
- bedorven of mislukte gerechten.

2. KENNIS EN KUNDE

- interne of externe vakopleiding;
- praktische kennis van het werk, basisbereidingen, recepturen en werkwijze;
- kennis voedingsleer, hygiëne en veiligheid;
- inzicht in samenhang en toepassingsmogelijkheden;
- alternatieven kennen;
- kennis keukenapparatuur.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op; zoekt naar alternatieven (vb. breuk, voorraadtekort);
- operationele problemen worden onmiddellijk gesignaleerd aan de keukenverantwoordelijke;
- volgt algemene richtlijnen m.b.t. keukenactiviteiten;
- respecteert instructies van de keukenchef.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - uitwisselen van informatie over werkzaamheden;
- schriftelijk : opstellen van checklist voor bestellingen;
- dienstverlenend optreden - teamwerk keuken + zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid - smaken en geuren.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	keukenmateriaal
6.2. Houding	: -	veelvuldig rechtopstaande arbeid
6.3. Werksfeer	: -	warmte-uitstraling ovens
	-	temperatuurverschillen (koelkamer)
	-	tempodruk tijdens piekperiode
6.4. Risico	: -	snij- en brandwonden
	-	uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN

Code : HRC. REF. 112

Functie : Onderchef(fin) keuken Sous-chef

Functiecategorie: VIII

ORGANISATIE :

De onderchef keuken assisteert de keukenverantwoordelijke en geeft leiding aan de chefs de partie, commis en keukenjongens/meisjes.

DOEL :

Assisteert bij het organiseren, delegeren en controleren. Vervangt afwezigen of springt in voor medewerkers tijdens piekperiode.

HOOFDTAKEN :

Assisteert de keukenverantwoordelijke bij :

- Opstellen en uitwerken van menu's, samenstellen van gerechten;
- Organiseren en coördineren van de werkzaamheden van het keukenpersoneel en plannen van de activiteiten en bereidingen; superviseren en instructies geven aan commis, afdelingshoofden (chefs de partie) en ander keukenpersoneel; opleiden en begeleiden van de medewerkers;
- Calculeren, opmaken, doorgeven en controleren van bestellingen en leveringen; controleren van voorraadbeheer, uitgifte en verbruik/verlies;
- Controleren van de keukenwerkzaamheden : mise-en-place, bereidingen, bewaring, schoonmaak;
- Vervangen van het keukenpersoneel bij afwezigheid (souschef kent alle bereidingen en alle afdelingen in de keuken) of inspringen tijdens piekperiode, assisteren bij alle keukenactiviteiten, meewerken aan bereidingen;
- Waarborgen van de kwaliteit en smaak;
- Respecteren van de keukenwetten, toezicht op hygiëne en voorkomen van medewerkers.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 112

Functie : Onderchef(fin) keuken Sous-chef

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor assistentie bij :

- calculatie en samenstelling van gerechten;
- efficiënte werkorganisatie en coaching keukenpersoneel;
- kwalitatieve en prijsbewuste inkoop;
- beoordeling van kwaliteit levensmiddelen en producten;
- correct en hygiënisch bereiden van spijzen, bewaakt kwaliteit van het eten, smaak en presentatie (naam van het huis);
- naleven van richtlijnen vb. portionering of grammages;
- respecteren van gebudgetteerde productiekosten, grondstoffenverbruik, rendement, opsporen van af-wijkingen en zoeken naar alternatieven;
- toezicht op hyiëne en veiligheid, controle afvalverwerking en bewaring;
- operationaliteit en onderhoud keukenmateriaal;
- administratie.

1.2. Gevolgen

- inefficiënte personeelsbezetting, overschot of tekort aan voorraad, verkeerde bereiding, bedorven levensmiddelen (voedselvergiftiging), verspilling, materiële schade, werkongevallen, enz.

2. KENNIS EN KUNDE

- interne of externe vakopleiding;
- theoretische en praktische kennis en ervaring in de keuken; kennis van alle werkzaamheden, bereidingen en recepten;
- vak- en warenkennis;
- kennis van verschillende werkmethoden en organisatie, inzicht in samenhang werkzaamheden en tijdsplanning;
- kennis van kosten en opbrengsten, prijsbewuste aanpak, administratie;
- sociabel leidinggeven, delegeren en controleren;
- kennis van hygiëne- en veiligheidsvoorschriften.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- problemen van verschillende aard : operationeel, technisch, personeel, voorraad, kostenbeheer;
- lost problemen zelf op, stelt prioriteiten, zoekt naar alternatieven, beschikt over zekere vrijheid mits respecteren van een aantal richtlijnen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisselen van informatie, geven van richtlijnen en aanwijzingen, dienstverlenend, ondersteunend en beïnvloedend optreden;
- schriftelijk : opstellen van uurroosters, bestellijsten;
- intern : met keukenpersoneel, zaalverantwoordelijke, andere interne diensten vb. econoom, aankoper, controller, banketverantwoordelijke, F&B manager, enz.;
- extern : met klanten en leveranciers;
- dagelijks overleg.

5. VAARDIGHEDEN

- smaak en reuk;
- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	keukenmateriaal
6.2. Houding	: -	veelvuldig rechtopstaande arbeid
6.3. Werksfeer	: -	temperatuurverschillen
	-	tijdsdruk
6.4. Risico	: -	snij- en brandwonden
	-	uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN

Code : HRC. REF. 113 A

Functie : Kok(kin), kok(kin) alleen werkend

Functiecategorie: VIII

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de keukenverantwoordelijke of onder de zaakvoerder of onder de eigenaar. De kok staat in voor alle bereidingen in de keuken. De kok werkt alleen in de keuken of heeft eventueel één of meerdere keu-kenhelpers of commis onder zijn leiding.

DOEL :

Uitvoeren van alle keukenwerkzaamheden : mise-en-place, bereiden, schikken en garneren van gerechten. Planning en organisatie.

HOOFDTAKEN :

Voert alle bereidingen uit en zorgt voor het schikken en presenteren van gerechten. Doet hiervoor de nodige planning en organisatie van de werkzaamheden. Staat in voor de calculaties, bestellingen en controle van alle benodigdheden. Waarborgt de kwaliteit van alle gerechten.

1. Voorbereiding dienst :

- doet mise-en-place voor alle warme en koude gerechten : soepen, voorgerechten, hoofdschotels, sauzen, salades, desserten, patisserie;
- braadt vlees, vis en gevogelte; bereidt allerlei sauzen;
- voert bereidingen uit voor banketten of buffetten.

2. Tijdens de dienst :

- bereidt en werkt gerechten af volgens bestelling; respecteert hierbij bepaalde tijdsplanning, receptuur, werkmethode en werkorganisatie;
- schikt en garneert gerechten op borden en schotels of plaatst ze in warm water baden (bain-marie), respecteert de portionering van de verschillende maaltijdcomponenten;
- let op het optimaal grondstoffenverbruik, presentatie, smaak en kwaliteit;
- geeft instructies aan keukenhelpers;

- op vraag van klanten, geeft uitleg over samenstelling van gerechten.

3. Na de dienst :

- ruimt de keuken op;
- controleert en verwerkt voedseloverschotten;
- controleert kwaliteit en versheid van de producten;
- zorgt voor hygiënische opslag en bewaring van voedingsmiddelen;
- houdt koelkast en diepvries ordelijk en schoon;
- controleert voorraad en zorgt voor de nodige bestellingen, controleert kwaliteit en kwantiteit leveringen, signaleert afwijkingen;
- maakt werkinstrumenten en werkplaatsen schoon;
- staat in voor orde, netheid en veiligheid in de keuken;
- respecteert veiligheidsnormen tijdens de werkzaamheden;
- is creatief in het zoeken, uitwerken en voorstellen van nieuwe bereidingen, gerechten of presentaties;
- staat in voor de menuplanning en de samenstelling van gerechten en spijskaart, in overleg met de verantwoordelijke of zaakvoerder.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 113 A

Functie : Kok(kin), Kok(kin) alleen werkend

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- efficiënte werkorganisatie en planning;
- mise-en-place en bereiden van gerechten volgens planning of bestelling;
- creativiteit bij het bereiden en presenteren van gerechten;
- kwaliteit van de bereidingen (aspect en smaak), correct toevoegen van kruiden, respecteren gebruik van vetten, braadtijden, enz.;
- respecteren timing verschillende bereidingen en gerechten;
- controle werkzaamheden van keukenhelpers, werkinstructies geven;
- respecteren van bepaalde portionering; zorgen voor optimaal grondstoffenverbruik;
- rekening houden met seizoensgebonden producten; prijsbewuste aanpak voor samenstelling gerech-ten;
- versheid en kwaliteit van grondstoffen en producten; hanteert FIFO-systeem voor voorraadbeheer;
- hygiënische bereidingen en bewaring voedingsmiddelen;

- persoonlijke hygiëne, hygiëne werkinstrumenten en werkplaats; toezicht op hygiëne en veiligheid van medewerkers.

1.2. Gevolgen

- materiële schade, verlies grondstoffen (bepaalde gerechten kunnen nog herwerkt worden);
- bedorven gerechten : kans op voedselvergiftiging;
- verlies naambekendheid;
- mise-en-place bepaalt efficiëntie tijdens piekperiode.

2. KENNIS EN KUNDE

- interne of externe vakopleiding;
- praktische keukenervaring - kennis van het werk, basisbereidingen, recepturen, dosering ingrediënten;
- kennis van verschillende werkmethoden en werkorganisatie;
- tijdsplanning;
- kennis voedingsleer, hygiëne en veiligheid;
- inzicht in samenhang en toepassingsmogelijkheden;
- alternatieven kennen;
- kennis keukenapparatuur.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op; zoekt naar alternatieven (vb. breuk, voorraadtekort);
- operationele problemen worden onmiddellijk gesignaleerd;
- volgt algemene richtlijnen m.b.t. keukenactiviteiten.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - uitwisselen van informatie over werkzaamheden, voorraad, bestellingen en bediening;
- schriftelijk : opstellen van checklist voor bestellingen;
- dienstverlenend optreden - teamwerk keuken;
- contact leveranciers - tegengestelde belangen.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid;
- smaken en geuren.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	keukenmateriaal - braadpannen
6.2. Houding	: -	veelvuldig rechtopstaande arbeid
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk (piekperiode)
	-	warmte uitstraling fornuis-kookinstallaties
	-	temperatuurverschillen (koelkamer)
6.4. Risico	: -	snij- en brandwonden
	-	uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN

Code : HRC. REF. 113 B

Functie : Chef Gerant

Functiecategorie: IX

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de District Manager of onder de Zoneverantwoordelijke. Geeft leiding aan het keuken- en bedieningspersoneel.

DOEL :

Organiseren, delegeren en controleren. Bereiden. Beheer en administratie.

HOOFDTAKEN :

Voert alle bereidingen uit en zorgt voor het schikken en presenteren van gerechten. Doet hiervoor de nodige planning en organisatie van de werkzaamheden. Staat in voor de calculaties, bestellingen en controle van alle benodigdheden. Waarborgt de kwaliteit van alle gerechten.

1. Voorbereiding dienst :

- doet mise-en-place voor alle warme en koude gerechten : soepen, voorgerechten, hoofdschotels, sauzen, salades, desserten, patisserie;
- braadt vlees, vis en gevogelte; bereidt allerlei sauzen;
- voert bereidingen uit voor banketten of buffetten.

2. Tijdens de dienst :

- bereidt en werkt gerechten af volgens bestelling; respecteert hierbij bepaalde tijdsplanning, receptuur, werkmethode en werkorganisatie;
- schikt en garneert gerechten op borden en schotels of plaatst ze in warm water baden (bain-marie), respecteert de portionering van de verschillende maaltijdcomponenten;
- let op het optimaal grondstoffenverbruik, presentatie, smaak en kwaliteit;
- geeft instructies aan keukenhelpers;
- op vraag van klanten, geeft uitleg over samenstelling van gerechten.

3. Na de dienst :

- ruimt de keuken op;
- controleert en verwerkt voedseloverschotten;
- controleert kwaliteit en versheid van de producten;
- zorgt voor hygiënische opslag en bewaring van voedingsmiddelen;
- houdt koelkast en diepvries ordelijk en schoon;
- controleert voorraad en zorgt voor de nodige bestellingen, controleert kwaliteit en kwantiteit leveringen, beheert de voorraad, zorgt voor retours en maakt inventaris op;
- maakt werkinstrumenten en werkplaatsen schoon;
- staat in voor orde, netheid en veiligheid in de keuken;
- respecteert veiligheidsnormen tijdens de werkzaamheden;
- is creatief in het zoeken, uitwerken en voorstellen van nieuwe bereidingen, gerechten of presentaties; stelt technische fiches op;
- staat in voor de menuplanning en de samenstelling van gerechten en spijskaart, in overleg met de verantwoordelijke(n);
- bespreekt menu's voor banketten, doet offerte, geeft klanten uitleg over samenstelling van de gerechten, behandelt klachten, organiseert banketten conform overeenkomst.

4. Administratie :

- stelt voedingsprogramma op en berekent de te voorziene kostprijs;
- staat in voor de werkplanning van het keuken- en bedieningspersoneel; stelt uurroosters op en wijst verschillende taken toe aan de medewerkers; zorgt voor de opleiding en begeleiding van het personeel;
- verwerkt allerhande gegevens b.v. gepresteerde werkuren, ziekte en verlof; gegevens m.b.t. calculatie, voorraad, bestellingen en verbruik;
- assisteert bij de voorbereiding van het jaarlijks budget; analyseert verschillen van de maandelijkse resultaten ten opzichte van het budget;
- neemt deel aan de vergaderingen van de voedingscommissies.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 113 B

Functie : Chef Gerant

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- efficiënte werkorganisatie en planning;
- mise-en-place en bereiden van gerechten volgens planning of bestelling;
- creativiteit bij het bereiden en presenteren van gerechten;

- kwaliteit van de bereidingen (aspect en smaak), correct toevoegen van kruiden, respecteren gebruik van vetten, braadtijden, enz...;
- respecteren timing verschillende bereidingen en gerechten;
- leidinggeven en controleren van de werkzaamheden van keuken- en bedieningspersoneel, werkinstructies geven;
- respecteren van bepaalde portionering; zorgen voor optimaal grondstoffenverbruik;
- rekening houden met seizoensgebonden producten; prijsbewuste aanpak voor samenstelling gerechten;
- versheid en kwaliteit van grondstoffen en producten; hanteert FIFO-systeem voor voorraadbeheer;
- hygiënische bereidingen en bewaring voedingsmiddelen;
- persoonlijke hygiëne, hygiëne werkinstrumenten en werkplaats; toezicht op hygiëne en veiligheid van medewerkers;
- uitvoeren van de administratie en de gegevensverwerking.

1.2. Gevolgen

- materiële schade, verlies grondstoffen (bepaalde gerechten kunnen nog herwerkt worden);
- bedorven gerechten : kans op voedselvergiftiging;
- verlies naambekendheid;
- mise-en-place bepaalt efficiëntie tijdens piekperiode.

2. KENNIS EN KUNDE

- interne of externe vakopleiding;
- praktische keukenervaring - kennis van het werk, basisbereidingen, recepturen, dosering ingrediënten;
- kennis van verschillende werkmethoden en werkorganisatie;
- tijdsplanning;
- kennis voedingsleer, hygiëne en veiligheid;
- inzicht in samenhang en toepassingsmogelijkheden;
- alternatieven kennen;
- kennis keukenapparatuur;
- kennis van kosten en opbrengsten, prijsbewuste aanpak, administratie en gegevensverwerking;
- sociabel leidinggeven, delegeren en controleren.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op; zoekt naar alternatieven (vb. breuk, voorraadtekort);
- operationele problemen worden onmiddellijk gesignaleerd;
- volgt algemene richtlijnen m.b.t. keukenactiviteiten.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - uitwisselen van informatie over werkzaamheden, voorraad, bestellingen en bediening;
- schriftelijk : opstellen van checklist voor bestellingen;
- dienstverlenend optreden;
- contact met leveranciers en klanten;
- contact met keuken- en bedieningspersoneel en district manager.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid;
- smaak- en geurbeoordeling.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	keukenmateriaal - braadpannen
6.2. Houding	: -	veelvuldig rechtopstaande arbeid
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk (piekperiode)
	-	warmte uitstraling fornuis-kookinstallaties
	-	temperatuurverschillen (koelkamer)
6.4. Risico	: -	snij- en brandwonden
	-	uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN

Code : HRC.REF. 113C

Functie : Hulp – kok alleen werkend (m/v)

Functiecategorie: VII

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de kok alleen werkend, die eigenaar of zaakvoerder is van de zaak. Hij/Zij voert alle bereidingen uit volgens de instructies van de kok-eigenaar/zaakvoerder en kan hem vervangen voor de volledige keukendienst bij diens afwezigheid. (Geeft eventueel instructies aan keukenhelpers.)

DOEL :

Mise-en-place, bereiden, schikken en garneren van gerechten. Vervangen van de kok-eigenaar/zaakvoerder bij diens afwezigheid.

HOOFDTAKEN :

Hij/Zij is verantwoordelijk voor het werk dat hem/haar toevertrouwd is door de kok-eigenaar/zaakvoerder en vervangt hem/haar bij afwezigheid in de keuken.

1. Voorbereiding dienst :

- mise-en-place van de warme en koude gerechten;
- braadt vlees, vis en gevogelte; bereidt allerlei sauzen; patisserie.

2. Tijdens de dienst :

- bereidt en werkt gerechten af volgens bestelling, respecteert hierbij een bepaalde tijdsplanning, receptuur, werkmethode en werkorganisatie;
- schikt en garneert gerechten op borden en schotels of plaatst ze in warm waterbaden, respecteert portionering van de verschillende maaltijdcomponenten;
- (geeft eventueel instructies aan de helpers en springt in voor de eigenaar/uitbater).

3. Na de dienst :

- ruimt de keuken op;
- controleert en verwerkt voedseloverschotten;

- controleert kwaliteit en versheid van de producten;
- zorgt voor hygiënische opslag en bewaring van voedingsmiddelen;
- houdt koelkast en diepvries ordelijk en schoon;
- controleert voorraad en geeft bestelling door aan de uitbater;
- maakt werkinstrumenten en werkplaats schoon;
- staat in voor orde en netheid en veiligheid in de keuken;
- respecteert veiligheidsnormen tijdens de werkzaamheden;
- signaleert storingen/defecten.

CRITERIA

Code : 113C

Functie : Hulp - kok alleen werkend

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- efficiënte werkorganisatie van de keuken;
- mise-en-place en bereiden van gerechten volgens aangegeven assortiment of bestelling;
- enige creativiteit bij het schikken en presenteren van schotels en salades of strikt conform technische fiches;
- respecteren van bepaalde portionering;
- rekening houden met seizoengebonden producten; prijsbewuste aanpak voor samenstelling gerechten of assortimenten;
- versheid en kwaliteit van grondstoffen en producten; hanteert FIFO-systeem voor voorraadbeheer;
- hygiënische bereidingen en bewaring;
- persoonlijke hygiëne, hygiëne werkinstrumenten en werkplaats.

1.2. Gevolgen

- materiële schade, verlies grondstoffen;
- bedorven of mislukte gerechten.

2. KENNIS EN KUNDE

- interne of externe vakopleiding - ervaring in de keuken;
- praktische kennis van het werk, basisbereidingen, recepturen en werkwijze;
- kennis voedingsleer, hygiëne en veiligheid;

- inzicht in samenhang en toepassingsmogelijkheden;
- alternatieve kennen;
- kennis keukenapparatuur.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen i.v.m. de keuken zelf op; zoekt naar alternatieven (vb. breuk, voorraadtekort);
- operationele problemen worden onmiddellijk gesignaleerd aan de kok alleen werkend, de zaakvoerder of de eigenaar;
- volgt algemene richtlijnen m.b.t. keukenactiviteiten;
- respecteert instructies van de kok alleen werkend, de zaakvoerder of de eigenaar (recept, portionering, technische fiche).

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - uitwisselen van informatie over werkzaamheden, voorraad, bestellingen en bediening;
- schriftelijk: opstellen van checklist voor bestellingen;
- dienstverlenend optreden - teamwerk keuken - zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid;
- smaken - geuren.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - keukenmateriaal - braadpannen

6.2. Houding : - veelvuldig rechtopstaande arbeid

6.3. Werksfeer : - enige tempodruk (piekperiode)
- temperatuurverschillen (koelkamer)
- warmte-uitstraling fornuis-kookinstallaties

6.4. Risico : - snij- en brandwonden
- uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN

Code : HRC. REF. 114

Functie : Keukenverantwoordelijke - Keukenchef(fin)

Functiecategorie: IX

ORGANISATIE :

De keukenverantwoordelijke geeft leiding aan het keukenpersoneel : de commis, de afdelingshoofden (chefs de partie), de onderchef (souschef) en aan ander keukenpersoneel.

DOEL :

Organiseren, delegeren en controleren. Bereiden.

HOOFDTAKEN :

- Menuplanning : bespreekt en stelt spijskaart/menu op (in overleg met directie of opdrachtgever), zorgt voor een evenwichtige samenstelling van gerechten en voor een afwisselend assortiment, bepaalt recept en bereidingswijze, houdt rekening met seizoensaanbod en prijs van voedingswaren.

Op basis hiervan :

- Personeelsplanning : staat in voor de werkplanning van het keukenpersoneel, stelt uurroosters op en wijst verschillende taken toe aan de medewerkers;

- Zorgt voor opleiding en begeleiding van het personeel, motiveert, zorgt voor teamgeest, stimuleert vakontwikkeling;
- Provisie en bestellingen : naast standaardvoorraad calculeert de benodigdheden op basis van reservaties of verkoopplanning; stelt bestellijst op en geeft deze door aan de leveranciers of aan de aankoopdienst. Ontvangt en controleert leveringen op kwaliteit en hoeveelheid, zorgt voor retours en maakt inventaris op (in grote restaurants zijn hiervoor magazijniers);
- Supervisie :
Geeft leiding aan de werkzaamheden van het keukenpersoneel (lunches, diners, banketten, buffetten, ontbijten, enz.), geeft aanwijzingen en instructies, zorgt voor efficiënte werkvoortgang, lost problemen op en springt in;
- Superviseert de mise-en-place en bereidingen : controleert kwaliteit, toepassing van recepten of technische fiches, verwerking, portionering, presentatie, enz.;

- Superviseert de opdiening van gerechten (à la carte, dagmenu, bain-marie) : controleert smaak en aspect van gerechten, de schikking en garnituren;
- Na de dienst controleert de bewaring van gerechten en voedingsmiddelen, controleert koel- en vrieskamers, let op de houdbaarheid, controleert voorraad (FIFO) en afvalverwerking;
- Houdt toezicht op hygiëne, orde en netheid in de keuken en op het voorkomen en hygiëne van het personeel; controleert de naleving van de veiligheidsnormen en andere richtlijnen die zijn opgelegd;
- Administratie : verwerkt allerhande gegevens, eventueel input op PC : vb. gepresteerde werkuren, ziekte en verlof; calculatie, voorraad, bestellingen en verbruik;
- Vak- en productontwikkeling : ontwikkelt en probeert nieuwe recepten of geeft aanwijzingen voor productontwikkeling, zorgt voor assortimentsvernieuwing, volgt trends en nieuwe technologieën op, bezoekt vakbeurzen. Stelt technische fiches of handleidingen op. Geeft aanwijzingen voor aankoop of investeringen van keukenmateriaal;
- Klantenservice : bespreekt menu's voor banketten, doet offerte, geeft klanten uitleg over samenstelling gerechten, behandelt klachten, organiseert banketten conform overeenkomst.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 114

Functie : Keukenverantwoordelijke - Keukenchef(fin)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- calculatie en samenstelling van gerechten;
- efficiënte werkorganisatie en coaching keukenpersoneel;
- kwalitatieve en prijsbewuste inkoop;
- beoordeling van kwaliteit levensmiddelen en producten;
- correct en hygiënische bereiden van spijzen, bewaakt kwaliteit van het eten, smaak en presentatie (naam van het huis);
- naleving van richtlijnen vb. portionering of grammages;
- respecteren van gebudgetteerde productiekosten, grondstoffenverbruik, rendement, opsporen van afwijkingen en zoeken naar alternatieven;
- toezicht op hygiëne en veiligheid van de medewerkers, controle afvalverwerking en bewaring (koelkamer);
- operationaliteit en onderhoud keukenmateriaal;
- administratie.

1.2. Gevolgen

- inefficiënte personeelsbezetting, overschot of tekort aan voorraad, verkeerde bereiding, bedorven levensmiddelen (voedselvergiftiging), verspilling, materiële schade, werkongevallen, enz...

2. KENNIS EN KUNDE

- interne of externe vakopleiding;
- theoretische en praktische kennis en ervaring in de keuken; kennis van alle werkzaamheden, bereidingen en recepten;
- vak- en warenkennis, kennis vakjargon;
- kennis van welbepaalde werkmethode en organisatie, inzicht in samenhang werkzaamheden en tijdsplanning;
- kennis van kosten en opbrengsten, prijsbewuste aanpak, administratie;
- sociabel leidinggeven, delegeren en controleren;
- kennis van hygiëne- en veiligheidsvoorschriften.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- problemen van verschillende aard : operationeel, technisch, personeel, voorraad, kostenbeheer, veiligheid;
- lost problemen zelf op, stelt prioriteiten, zoekt naar alternatieven, beschikt over zekere vrijheid mits res-pecteren van een aantal richtlijnen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisselen van informatie, geven van richtlijnen en aanwijzingen, dienstverlenend, ondersteunend en beïnvloedend optreden;
- schriftelijk : opstellen van uurroosters, bestellijsten;
- intern : met keukenpersoneel, zaalverantwoordelijke, andere interne diensten vb. econoom, aankoper, controller, banketverantwoordelijke, F&B manager, enz.;
- extern : met klanten en leveranciers;
- dagelijks overleg.

5. VAARDIGHEDEN

- smaak- en geurbeoordeling;
- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	keukenmateriaal
6.2. Houding	: -	veelvuldig rechtopstaande arbeid
6.3. Werksfeer	: -	temperatuurverschillen
	-	tijdsdruk
6.4. Risico	: -	snij- en brandwonden
	-	uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN

Code : HRC. REF. 116 A

Functie : Medewerk(st)er keuken

Functiecategorie: II

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de kok of de keukenverantwoordelijke (keukenchef).

DOEL :

(Voor)bereiden, schikken en garneren van gerechten.

HOOFDTAKEN :

1. Voorbereiding dienst :

helpt bij de voorbereidende werkzaamheden :

- wast en snijdt componenten; zet benodigdheden klaar;
- bereidt koude voor- en nagerechten, salades; schikt op borden, enz.;
- werkt bepaalde warme gerechten af;
- smeert en belegt broodjes; bereidt snacks;
- helpt bij het aanvullen van toonbanken of buffetten.

2. Tijdens de dienst :

helpt bij de bereidingen; werkt volgens instructies :

- warmt bepaalde gerechten op; bakt vlees en frieten;
- springt in bij de bediening aan de toonbank.

3. Na de dienst :

- ruimt op;
- zorgt voor de hygiënische bewaring van voedingsmiddelen;
- maakt werkinstrumenten en werkplaatsen schoon;
- staat in voor orde en netheid in de keuken;
- respecteert veiligheidsnormen tijdens de werkzaamheden.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 116 A

Functie : Medewerk(st)er keuken

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- voorbereiden van (na)gerechten volgens aangegeven receptuur en werkwijze;
- respecteren van aangegeven portionering;
- versheid en kwaliteit van grondstoffen en producten die worden gebruikt; hygiënische bereidingen;
- schikken en presenteren van schotels en salades;
- persoonlijke hygiëne, hygiëne werkinstrumenten en werkplaats.

1.2. Gevolgen

- beperkte materiële schade, verlies grondstoffen.

2. KENNIS EN KUNDE

- interne opleiding;
- praktische kennis van het werk - basisbereidingen;
- inzicht in samenhang en toepassingsmogelijkheden;
- alternatieven kennen;
- kennis keukenapparatuur.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost eenvoudige problemen zelf op;
- problemen worden onmiddellijk gesignaleerd vb. vergissingen in samenstelling gerechten;
- volgt instructies van de verantwoordelijke;
- respecteert aangegeven richtlijnen (recept, portionering, technische fiche).

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - doorgeven van informatie;
- dienstverlenend optreden - teamwerk keuken-zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid (snijden, garneren);
- smaak- en geurbeoordeling.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	keukenmateriaal
6.2. Houding	: -	veelvuldig voorovergebogen
	-	eenzijdige spierbelasting
	-	staand en soms plaatsgebonden
6.3. Werksfeer	: -	enige tempodruk (piekperiode)
	-	temperatuurverschillen
6.4. Risico	: -	snij- en brandwonden
	-	uitglijden

FUNCTIEOMSCRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN : FASTFOOD - SNELDIENSTRESTAURATIE

Code : HRC. REF. 116 B

Functie : Medewerk(st)er sneldienstrestauratie Crew

Functiecategorie: IV

ORGANISATIE :

Operationeel : onmiddellijke supervisie door de ploegverantwoordelijke (shift/crew-leader). Hiërarchisch : ressorteert onder de assistent-manager en manager.

DOEL :

Bereiden en bestellen van hamburgers en dranken; opruimen van de zaal. Respecteren van interne normen (baktijden, portionering, compositie, enz.) en standaards. Voldoen aan kwaliteit, service en hygiëne normen.

HOOFDTAKEN :

Naargelang de werkplanning, werkt aan een bepaalde werkpost in een bepaald departement of sector : (medewerker keuken-zaal kent alle werkposten).

Keuken :

- Stelt de keukenapparatuur in;
- Zet alle componenten klaar voor de bereiding van salades en hamburgers;
- Stelt assortiment salades samen volgens model en volgens verwachte verkoop;
- Tijdens de bediening werkt aan één bepaalde werkpost :

- verwarmt broodjes;
- bakt hamburgers;
- frituurt vis- en gevogeltebereidingen;
- garneert broodje met saus, sla en vlees/vis/kip;
- bakt frieten.

Onthaal :

- Onthaalt klant aan toonbank;
- Neemt bestelling op en registreert deze in de kassa;
- Zet de bestelling klaar op een dienblad of in zakken;
- Ontvangt het geld en rekent af.

Zaal :

- Ruimt tafels af en maakt de zaal schoon;
- Vult de voorraad servetten en drinkstrookjes aan;
- Vervangt vuilnisbakken, reinigt tafels en schikt stoelen;
- Houdt toezicht op orde en netheid in de zaal; begeleidt klanten.

Staat in voor het onderhoud van werkposten, apparatuur en materiaal.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 116 B

Functie : Medewerk(st)er sneldienstrestauratie Crew

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- kwantiteit, kwaliteit en versheid van de voedingswaren volgens richtlijnen;
- voor correct en hygiënisch bereiden van spijzen volgens model en voorschriften (ingrediënten, presentatie, portionering);
- klantvriendelijk onthaal en bediening;
- persoonlijke hygiëne en hygiëne van de werkplaats;
- strikt respecteren van interne normen m.b.t. kwaliteit, service, hygiëne en voorkomen (uniform).

2. KENNIS EN KUNDE

- interne opleiding : moet alle werkposten optimaal kunnen uitvoeren;
- kennis van interne normen en procedures door permanente opvolging en evaluatie werkzaamheden;
- herkennen van geluidsignalen.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- operationeel - coördinatie verschillende bestellingen - piekperiodes;
- oplossingen binnen voorschriften;
- efficiënt werkritme : heeft invloed op andere werkposten.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling;
- klantencontact - elementaire talenkennis;
- dienstverlenend voorkomen - teamwerk keuken-zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1.	Zwaarte	: -	10 kg
6.2.	Houding	: -	staand - rondlopend
6.3.	Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode
		-	temperatuurverschillen - lawaai
6.4.	Risico	: -	brand- en snijwonden
		-	uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : PIZZA - EN DEEGWAREN RESTAURANT

Code : HRC. REF. 116 C

Functie : Medewerk(st)er keuken - pizzabakker(in)

Functiecategorie: III

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de ploegverantwoordelijke keuken of de zaakvoerder of zijn/haar assistent.

DOEL :

Bereiden van pizza's en deegwaren.

HOOFDTAKEN :

- Start de keukeninstallaties op (koel- en warme kamer, pastatafel, bakoven, enz.); controleert temperaturen;
- Maakt deeg aan volgens receptuur;
- Controleert de voorraad en zet verschillende componenten klaar voor de bereiding van pizza's (mise-en-place ingrediënten);
- Kookt deegwaren en verdeeld in porties; start warmwater (bain-marie) installatie op;
- Mise-en-place saladbar, bereidt salades en lookbrood;
- Bewerkt deeg met deegrol; smeert de bakpannen in met olie; legt er deeg in en plaatst ze in de warme kamer en vervolgens in de koelkamer;
- Neemt de bestelling aan en maakt de bereidingen klaar :
- smeert saus op het deeg, doseert componenten en verdeelt over pizza, plaatst bakpan in de oven, na baktijd neemt pizza eruit en verdeelt in porties, schikt op bord of in een doos (meenemen);
- kookt deegwaren, overgiet met saus en kaas.
- Zorgt voor bewaring en opslag van ingrediënten; reinigt bakpannen en installaties, onderhoudt keukenmateriaal en staat in voor de schoonmaak van de keuken.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 116 C

Functie : Medewerk(st)er keuken - pizzabakker(in)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- kwantiteit, kwaliteit en versheid van de gebruikte grondstoffen en producten; efficiënte werkmethode;
- voor correct en hygiënisch bereiden van spijzen;
- portionering en presentatie;
- persoonlijke hygiëne en hygiëne van werkplaats.

1.2. Gevolgen

- op korte termijn merkbaar.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis werkzaamheden - uitvoerende taken;
- interne opleiding.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- technisch, operationeel, voorraad;
- oplossing volgens procedures.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisselen van gegevens;
- teamwerk keuken-zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	bakpannen - deegbereiding (15 kg)
6.2. Houding	: -	staand
6.3. Werksfeer	: -	temperatuurverschillen
	-	tempodruk tijdens piekperiode
	-	warmte-uitstraling
6.4. Risico	: -	kans op uitglijden
	-	snij- en brandwonden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling	:	KEUKEN: fastfood-sneldienstrestauratie
Code	:	116D
Functie	:	medewerker sneldienstrestauratie-keuken/grill -crew (M/V)
Functiecategorie	:	III

ORGANISATIE :

Operationeel : onmiddellijke supervisie door de ploegverantwoordelijke (shift/crewleader).
Hiërarchisch : ressorteert onder de assistent-manager en manager.

DOEL :

Bereiden van hamburgers en salades, garneren van broodjes, frituren van vis- en gevogeltebereidingen en bakken van frieten m.b.v. voorgeprogrammeerde systemen.
Respecteren van interne normen en standaards.
Voldoen aan kwaliteit, service en hygiëne normen.

HOOFDTAKEN :

- Stelt keukenapparatuur in;
- Zet alle componenten klaar voor de bereiding van salades en hamburgers;
- Stelt assortiment salades samen volgens model en volgens verwachte verkoop;
- Tijdens bediening werkt aan één bepaalde werkpost :
-verwarmt broodjes;
-bakt hamburgers;
-frituurt vis- en gevogeltebereidingen;
-garneert broodjes met saus, sla en vlees/kip/vis;
-bakt frieten.
- staat in voor het onderhoud van werkposten, apparatuur en materiaal;
- …

CRITERIA

Code : HRC. REF. 116D

Functie : medewerker sneldienstrestauratie-keuken/grill -crew (M/V)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

Is verantwoordelijk voor :

- Kwantiteit, kwaliteit en versheid van de voedingswaren volgens de richtlijnen;
- Correct en hygiënisch bereiden van spijzen volgens model en voorschriften (ingrediënten, presentatie, portionering);
- Persoonlijke hygiëne en hygiëne van de werkplaats;
- Strikt respecteren van interne normen m.b.t. kwaliteit, service, hygiëne.

2. KENNIS EN KUNDE

- Interne opleiding: moet bepaalde werkposten optimaal kunnen uitvoeren;
- Herkennen van geluidsignalen;
- Kennis van interne normen en procedures m.b.t. kwaliteit, service en hygiëne.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- operationeel-piekperiodes;
- oplossingen binnen voorschriften;
- efficiënt werkritme: heeft invloed op andere werkposten.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling;
- teamwerk keuken-zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : tot ong. 10 kg

6.2. Houding : staand - rondlopend

6.3. Werksfeer : tempodruk tijdens piekperiode
temperatuurverschillen – enig hinderlijk lawaai

6.4. Risico : brand- en snijwonden, uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN

Code : HRC. REF. 117 A

Functie : Ploegverantwoordelijke (Crew-leader)

Functiecategorie: V

ORGANISATIE :

Hiërarchisch : ressorteert onder de assistent-manager en manager. Geeft operationele instructies aan de medewerkers.

DOEL :

Praktische coördinatie, taakverdeling en supervisie van de werkzaamheden van een ploeg medewerkers in een bepaald departement. Opleiding, begeleiding en evaluatie van de medewerkers. Toezicht op de naleving van interne normen (baktijden, portionering, compositie). Voldoen aan kwaliteit, service en hygiëne normen.

HOOFDTAKEN :

1. - Start grill-, frituur-, en drankenapparatuur op; controleert de operationaliteit van de machines, zorgt voor correcte instelling van de installaties.

- Brengt voorraad aan volgens planning.
- Neemt deel aan de voorbereidingen van salades en hamburgers; zet benodigdheden klaar.
- Werkt tijdens de bediening mee aan verschillende werkposten; kent alle werkposten in de keuken en in de zaal.
- Coördineert en superviseert de werkzaamheden van de medewerkers; geeft operationele werkinstructies.
- Controleert werkposten en werkzaamheden conform procedures en werkmethoden; signaleert afwijkingen.
- Controleert de bewaring en opslag van voedingswaren; bewaakt kwaliteit, dienstverlening en hygiëne.
- Ruimt werkplaatsen op.

2. - Leidt nieuwe medewerkers op : geeft uitleg over de verschillende werkposten, de technologie en de werkmethoden; staat in voor de opleiding (on-the job training).

- Evalueert de werkzaamheden en zorgt voor bijsturing.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 117 A

Functie : Ploegverantwoordelijke (Crew-leader)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- kwantiteit, kwaliteit en versheid van de voedingswaren;
- controle op correct en hygiënisch bereiden van spijzen volgens model en voorschriften (ingrediënten, presentatie, portionering) (producten zijn voorgesneden);
- controle op persoonlijke hygiëne medewerkers en hygiëne van werkplaats;
- strikt doen respecteren van interne normen m.b.t. kwaliteit, service en hygiëne; opleiding en supervisie;
- vlotte bereiding/bediening; efficiënte werkorganisatie.

2. KENNIS EN KUNDE

- interne opleiding : moet alle werkposten optimaal kunnen uitvoeren;
- ervaring;
- kennis van interne normen en procedures;
- uitvoeren van permanente opvolging en evaluatie werkzaamheden.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- technisch, operationeel, voorraad;
- oplossingen binnen voorschriften;
- gedetailleerde werkfiches.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling;
- klantencontact - elementaire talenkennis;
- overtuigen en beïnvloeden.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	10 kg
6.2. Houding	: -	staand - rondlopend
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode
	-	temperatuurverschillen
	-	lawaai
6.4. Risico	: -	brand- en snijwonden
	-	uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN - SNELDIENSTRESTAURATIE - FASTFOOD

Code : HRC. REF. 117 B

Functie : Ploegverantwoordelijke (Shift leader)

Functiecategorie: V

ORGANISATIE :

Hiërarchisch : ressorteert onder de assistent-manager en manager. Geeft operationele instructies aan de medewerkers.

DOEL :

Praktische coördinatie, taakverdeling en supervisie van de werkzaamheden van een ploeg medewerkers in de zaal en de keuken. Opleiding, begeleiding en evaluatie van de medewerkers. Toezicht op de naleving van interne normen (baktijden, portionering, compositie). Voldoen aan kwaliteit, service en hygiëne normen. Volledige verantwoordelijkheid i.v.m. koffer- en kascontrole; openings- en sluitingsprocedures van een restaurant.

HOOFDTAKEN :

1. - Controleert de ontvangstprocedures van de leveringen.

- Start grill-, frituur-, en drankenapparatuur op; controleert de operationaliteit van de machines, zorgt voor correcte instelling van de installaties;
- Brengt voorraad aan volgens planning;
- Neemt deel aan de voorbereidingen van salades en hamburgers; zet benodigdheden klaar;
- Werkt tijdens de bediening mee aan verschillende werkposten; kent alle werkposten in de keuken en in de zaal;
- Coördineert en superviseert de werkzaamheden van de medewerkers in de keuken en in de zaal; geeft operationele werkinstructies;
- Controleert werkposten en werkzaamheden conform procedures en werkmethoden; signaleert afwijkingen;
- Ontvangt leveringen;
- Controleert de bewaring en opslag van voedingswaren; bewaakt kwaliteit, dienstverlening en hygiëne;
- Is verantwoordelijk voor het opruimen van de werkplaatsen.

2. - Leidt nieuwe medewerkers op : geeft uitleg over de verschillende werkposten, de technologie en de werkmethoden; staat in voor de opleiding (on the job training).

- Evalueert de werkzaamheden en zorgt voor de bijsturing.

3. - Doet kas- en koffercontrole.

- Verricht de vereiste administratieve werkzaamheden volgens richtlijnen.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 117 B

Functie : Ploegverantwoordelijke (Shift leader)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- controle van de leveringen;
- kwantiteit, kwaliteit en versheid van de voedingswaren;
- controle op correct en hygiënisch bereiden van spijzen volgens model en voorschriften (ingrediënten, presentatie, portionering) (producten zijn voorgesneden);
- controle op persoonlijke hygiëne medewerkers en hygiëne van werkplaats;
- strikt doen respecteren van interne normen m.b.t. kwaliteit, service en hygiëne; opleiding en supervisie;
- vlotte bereiding/bediening; efficiënte werkorganisatie;
- kas- en koffercontrole;
- uitvoering van openings- en sluitingsprocedures (veiligheidsnormen).

2. KENNIS EN KUNDE

- interne opleiding : moet alle werkposten optimaal kunnen uitvoeren;
- ervaring;
- kennis van interne normen en procedures; kennis administratieve werkzaamheden;
- uitvoeren van permanente opvolging en evaluatie werkzaamheden;
- kas- en kofferprocedures; procedures m.b.t. leveringen.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- technisch, operationeel, voorraad;
- oplossingen binnen voorschriften;
- gedetailleerde werkfiches.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling;
- klantencontact - elementaire talenkennis;
- overtuigen en beïnvloeden.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	10 kg
6.2. Houding	: -	staand - rondlopend
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode
	-	temperatuurverschillen
	-	lawaai
6.4. Risico	: -	brand- en snijwonden
	-	uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN - PRODUCTIE

Code : HRC. REF. 118

Functie : Verantwoordelijke productie

Functiecategorie: VIII

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de Product Manager.

DOEL :

Onderzoeken, testen en ontwikkelen van nieuwe producten, recepten en presentatievormen.

HOOFDTAKEN :

1. Staat in voor de menuplanning :

- staat in voor de planning van gerechten rekening houdend met seizoensaanbod en prijs; maakt prijs(kosten)calculatie;
- zorgt voor voldoende afwisseling; bewaakt kwaliteit en hygiëne;
- bedenkt nieuwe assortimenten en stelt gerechten samen;
- voert smaaktesten uit en analyseert resultaten;
- staat in voor de introductie van nieuwe gerechten of speciale aanbiedingen;
- bestudeert de presentatiemogelijkheden van gerechten: uitzicht, schikking, plaats van presentatie enz.;
- volgt nieuwe (technologische) ontwikkelingen op.

2. Opstellen en uitwerken van technische fiches :

- bestudeert optimale bereidingswijzen (timing, temperaturen) en efficiënte werkmethode (adequaat grond-stoffen-ge(ver)bruik en efficiënte aanwending van toestellen en werkuren);
- stelt op basis hiervan werkfiches op met gedetailleerde richtlijnen voor de medewerkers (presentatie, tem-eratuur, bereidingswijze, portionering, enz.);
- begeleidt de medewerkers; geeft opleiding en instructies en controleert de uitvoering conform richtlijnen.

Controleert producten van leveranciers; vraagt stalen en monsters aan, test smaak en kwaliteit.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 118

Functie : Verantwoordelijke productie

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- menuplanning;
- opstellen van richtlijnen en technische fiches m.b.t. productie;
- begeleiding en advies m.b.t. productie.

2. KENNIS EN KUNDE

- theoretische en praktische kennis en ervaring keukenwerkzaamheden;
- kennis nieuwe technologieën;
- kennis producten, recepten, formules, enz.;
- hygiëne- en veiligheidsrichtlijnen.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- zoekt naar alternatieven binnen opgelegde richtlijnen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- dienstverlenend.

5. VAARDIGHEDEN

- smaak en reuk.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - zwaarte keukenmateriaal

6.2. Houding : - ---

6.3. Werksfeer : - temperatuurswisselingen

6.4. Risico : - kans op uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN - BEDIENING

Code : HRC. REF. 121

Functie : Toonbank-kok(kin) Rotisseur - aangestelde grill

Functiecategorie: IV

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de keukenverantwoordelijke of de zaakvoerder.

DOEL :

Bakken, grillen en schikken van spijzen. Bedienen.

HOOFDTAKEN :

- Start de bak-, grill- en frituurinstallaties op;
- Mise-en-place van bereidingen in warmwaterbaden (bain-marie);
- Mise-en-place vlees, gevogelte of vis voor het bakken of grillen;
- Neemt bestelling op van de klant; geeft uitleg over de samenstelling van gerechten;
- Bakt of grilt vlees/vis volgens wens van de klant;
- Bakt frieten volgens gevraagde porties;
- Schikt spijzen en toebehoren op het bord; respecteert de opgelegde portionering en brengt de nodige garnituren aan;
- Maakt regelmatig de installaties schoon, verwisselt warmwaterbaden of vult ze aan;
- Controleert regelmatig de kwaliteit van het voedsel (is attent op het uitdrogen van gerechten);
- Past warme lijn aan naargelang de bedieningspieken;
- Ruimt toonbank af, zorgt voor de bewaring van voedingsmiddelen, staat in voor het onderhoud van de bak-, grill- en frituurinstallaties en van de werkposten.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 121

Functie : Toonbank-kok(kin) Rotisseur - aangestelde grill

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

- kwaliteit en versheid producten, correcte presentatie maaltijden, juiste bakwijze;
- portionering, respecteren normen;
- persoonlijke hygiëne.

1.2. Gevolgen

- beperkt : verlies grondstoffen.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis van de keukenwerkzaamheden en -technieken : bakken, grillen, frituren.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- oplossing volgens procedures; zoeken naar alternatieven.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisselen van informatie;
- meertaligheid m.b.t. elementaire keukenbegrippen en -technieken.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	staand
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode
	-	temperatuurverschillen
	-	warmte-uitstraling
6.4. Risico	: -	brand- en snijwonden
	-	uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN - BEDIENING

Code : HRC. REF. 122

Functie : Kok(kin) - Traiteurdienst

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke of zaakvoerder.

DOEL :

Praktische organisatie en realisatie van banketten en recepties.

HOOFDTAKEN :

- Staat in voor de praktische organisatie van banketten en recepties;
- Doet de mise-en-place en (voor)bereidingen conform overeenkomst met de klant;
- Staat in voor de warme en koude bereidingen, voor de presentatie en schikking van de gerechten, voor het maken van pronkschotels (montages) enz.;
- Transporteert de benodigdheden ter bestemming;
- Staat in voor de mise-en-place en de bereidingen ter plaatse;
- Ontvangt en bedient de gasten;
- Staat in voor de opruiming.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 122

Functie : Kok(kin) - Traiteurdienst

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

- volledige organisatie en uitvoering van banketten en recepties conform overeenkomst (gerechten, dranken, materiaal, enz.);
- kwaliteit en versheid producten, correcte presentatie;
- bediening.

1.2. Gevolgen

- groot : mislopen van de organisatie.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis van de keukenwerkzaamheden, kennis koude en warme bereidingen, presentaties, bediening;
- creativiteit en organisatie - respecteren van timing;
- calculatie.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- zoeken naar alternatieven;
- voert de instructies uit van de verantwoordelijke.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling en schriftelijk : uitwisselen van informatie.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid;
- smaak- en geurbeoordeling.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	verhuizen van keukenmateriaal
6.2. Houding	: -	rechtopstaand bedienen
6.3. Werksfeer	: -	afwisselend
	-	temperatuurverschillen
	-	warmte-uitstraling
6.4. Risico	: -	brand- en snijwonden
	-	uitglijden

FUNCTIEOMSCRHIJVING USB

Afdeling : KEUKEN - BEDIENING

Code : HRC. REF. 123

Functie : Frituurbakker(in)

Functiecategorie: III

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke of de zaakvoerder.

DOEL :

Bereiden van frituur-gerechten. Bedienen van warme snacks en dranken.

HOOFDTAKEN :

- Start de frituurinstallaties op; controleert temperaturen;
- Controleert de voorraad en zet verschillende snacks en dranken klaar in de toonbank;
- Zorgt voor de aanvulling van bestek, servetten, sauzen e.a. toebehoren;
- Neemt de bestelling op en maakt de bereidingen klaar : bakt frieten, gevulde kroketten, hamburgers of worsten, warmt snacks op, overgiet met saus, bedient dranken, enz.;
- Registreert bestelling op de kassa en ontvangt;
- Zorgt voor bewaring en opslag van ingrediënten; ververst vetten en oliën; waakt over de kwaliteit van de gerechten; is attent op de presentatie;
- Werkt met microgolfoven, bain-marie, grill; kent verschillende baktijden en bereidingsmethoden;
- Onderhoudt keukenmateriaal, toonbank en zaal.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 123

Functie : Frituurbakker(in)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- kwantiteit, kwaliteit en versheid van de gebruikte grondstoffen en producten; efficiënte werkmethode;
- voor correct en hygiënisch bereiden van spijzen; respecteren baktijden en temperaturen;
- portionering en presentatie;
- klantvriendelijke bediening;
- persoonlijke hygiëne en hygiëne van de werkplaats.

1.2. Gevolgen

- op korte termijn merkbaar.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis werkzaamheden - uitvoerende taken;
- kennis verschillende baktijden.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- technisch, operationeel, voorraad;
- oplossing volgens procedures.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisseling van gegevens.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	keukenmateriaal
6.2. Houding	: -	staand
6.3. Werksfeer	: -	temperatuurverschillen
	-	tempodruk tijdens piekperiode
6.4. Risico	: -	uitglijden
	-	snij- en brandwonden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN - BEDIENING

Code : HRC. REF. 124

Functie : Medewerk(st)er office

Functiecategorie: I

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de maître d'hôtel of de verantwoordelijke bar of de keukenchef.

DOEL :

Mise-en-place office, bedienen en afruimen.

HOOFDTAKEN :

- Staat in voor de mise-en-place van het office : schikt ondertassen, tassen en bestek;
- Plaatst de benodigdheden voor warme en koude dranken bediening : melk, suiker, citroen, sinaasappelschijfjes, zoete en zoute snacks, enz.;
- Doet mise-en-place voor nagerechten en snacks : belegde broodjes, fruitsalades, ijsroom, garnituren, enz.;
- Ordent en schikt vaatwerk;
- Vult voorraad met dranken en benodigdheden aan, controleert de voorraad in de frigo's;
- Bedient koffiemachine;
- Springt in voor collega's tijdens de bediening;
- Staat in voor orde en netheid in het office.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 124

Functie : Medewerk(st)er office

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- het office;
- persoonlijke hygiëne en hygiëne van werkplaats.

1.2. Gevolgen

- op korte termijn merkbaar.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis van de uit te voeren taken.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- zoekt naar oplossing of doet beroep op verantwoordelijke.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisselen van gegevens.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - staand

6.3. Werksfeer : - ---

6.4. Risico : - brandwonden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN - BEDIENING

Code : HRC. REF. 125

Functie : Medewerk(st)er snackbar

Functiecategorie: II

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke of de zaakvoerder.

DOEL :

Bereiden en bedienen van koude en warme snacks en dranken.

HOOFDTAKEN :

- Smeert en belegt broodjes met verschillende kaas-, vlees-, vissoorten, salades en andere garnituren;
- Zorgt voor de mise-en-place van de toonbank;
- Verkoopt en verpakt de broodjes, snoep, dranken en andere snacks die worden aangeboden;
- Registreert de bestelling op de kassa en ontvangt;
- Zorgt voor bewaring en opslag van ingrediënten; waakt over de kwaliteit van de gerechten; is attent op de presentatie;
- Onderhoudt werkmateriaal en werkplaats.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 125

Functie : Medewerk(st)er snackbar

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- kwantiteit, kwaliteit en versheid van de gebruikte grondstoffen en producten; efficiënte werkmethode;
- voor correct en hygiënisch bereiden van broodjes;

- klantvriendelijke bediening;
- persoonlijke hygiëne en hygiëne van werkplaats.

1.2. Gevolgen

- op korte termijn merkbaar.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis van de uit te voeren taken.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- oplossing volgens instructies.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisselen van gegevens.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	keukenmateriaal
6.2. Houding	: -	staand
6.3. Werksfeer	: -	temperatuurverschillen
	-	tempodruk tijdens piekperiode
6.4. Risico	: -	uitglijden
	-	snijwonden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN - VAATWAS

Code : HRC. REF. 126

Functie : Medewerker spoelkeuken Bordenwass(t)er,
Bordenwass(t)er alleen werkend

Functiecategorie: III

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de (ploeg)verantwoordelijke spoelkeuken of keukenverantwoordelijke (keukenchef) of zaakvoerder. Geeft geen leiding.

DOEL :

Afwassen en schoonmaken.

HOOFDTAKEN :

- Start vaatwasmachine op, zorgt voor de nodige toevoer van zeep-, spoel- en ontkalkingsmiddelen;
- Verzamelt en sorteert de afwas volgens soort (glazen, borden, kopjes, bestek, enz.);
- Stort afval en etensresten in vuilnisbakken, sorteert leeggoed;
- Schikt de afwas in manden naargelang soort en duwt deze door de vaatwasmachine of wast af in de spoelbakken;
- Schuurt potten en pannen;
- Neemt het afgewassen vaatwerk uit de machine, controleert properheid en plaatst het op de daartoe bestemde ruimte (karren, rekken, kasten); rangschikt het bestek; droogt serviesgoed af (vb. glazen);
- Controleert regelmatig de werking van de afwasmachine (warm water, toevoer schoonmaakmiddelen) en ververst regelmatig het water in de spoelbakken;
- Maakt na gebruik de vaatwasmachine schoon, zuivert filters en afwasbakken;
- Onderhoudt en kuist werkplaatsen en installaties (schrobben, schuren, ontvetten, ontsmetten, enz.); verricht diverse schoonmaakwerkzaamheden;
- Verzamelt vuilniszakken;
- Signaleert storingen of breuken;
- Springt in voor collega's.

In selfservice : ruimt tafels af, maakt deze schoon en verzamelt dienbladen.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 126

Functie : Medewerker spoelkeuken, Bordenwass(t)er
Bordenwass(t)er alléén werkend

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- orde, netheid en hygiëne in de spoelkeuken;
- efficiënt bedienen afwasmachine; hygiënisch afwassen.

1.2. Gevolgen

- beperkt : materiële schade (vb. gebroken vaatwerk);
- vuile of slechte afwas heeft invloed op werkorganisatie van anderen;
- gebrek aan hygiëne vergroot de kans op bacteriologische problemen.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis afwasactiviteiten en werking van vaatwasmachine;
- kennis schoonmaakproducten en toepassingen;
- kennis hygiëne- en veiligheidsnormen.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost eenvoudige problemen op zoniet doet beroep op verantwoordelijken;
- werkwijze is aangegeven.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisselen van informatie.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - tillen van vaatwerk

6.2. Houding : - staand - rondlopend
- tillen
- eenzijdige bewegingen

6.3. Werksfeer : - vaatwasmachine geeft bepaald werkritme aan, lawaai, warmte uitstraling, vocht
- contact met afval en voedselresten

6.4. Risico :- snijwonden
- weke handen
- uitglijden
- mogelijke irritaties onderhoudsproducten

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN - VAATWAS

Code : HRC. REF. 127

Functie : Medewerk(st)er spoelkeuken (groot vaatwerk)
Bordenwass(t)er vast en mobiel keukenmateriaal

Functiecategorie: III

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de (ploeg)verantwoordelijke spoelkeuken of keukenverantwoordelijke (keukenchef). Geeft geen leiding.

DOEL :

Afwassen en schoonmaken van zwaar en groot vaatwerk.

HOOFDTAKEN :

- Afwassen (weken, schuren, ontvetten, ontsmetten) van groot vaatwerk, keukeninstallaties en werkinstrume-ten (ketels, kook-douches, frigo's, karren, bakplaten, warm water baden, frituren, ovens, dampkappen, vergieten, pollepels, enz.);
- Stort afval en etensresten in vuilnisbakken;
- Controleert de properheid en plaatst het op de daartoe bestemde ruimte (karren, rekken, kasten, enz.);
- Ververst regelmatig het water in de spoelbakken;
- Onderhoudt en kuist werkplaatsen en installaties en verricht diverse schoonmaakwerkzaamheden;
- Verzamelt vuilnisbakken;
- Signaleert storingen of breuken;
- Springt in voor collega's.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 127

Functie : Medewerk(st)er spoelkeuken (groot vaatwerk)
Bordenwass(t)er vast en mobiel keukenmateriaal (M/V)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- orde, netheid en hygiëne in de spoelkeuken;
- efficiënt en hygiënisch afwassen (vb. regelmatig water verversen).

1.2. Gevolgen

- beperkt : materiële schade;
- vuile of slechte afwas heeft invloed op werkorganisatie van anderen;
- gebrek aan hygiëne vergroot de kans op bacteriologische problemen.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis wasactiviteiten en behandeling van hardnekkig vuil (vb. vette of aangebrande potten).

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost eenvoudige problemen op zoniet doet beroep op verantwoordelijken;
- werkwijze is aangegeven.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisselen van informatie.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	tillen van zwaar vaatwerk
6.2. Houding	: -	staand - rondlopend
	-	tillen
	-	eenzijdige bewegingen
	-	zware rugbelasting
6.3. Werksfeer	: -	lawaai, vocht, natte werkvloer
	-	contact met afval en voedselresten
6.4. Risico	: -	snijwonden
	-	weke handen
	-	uitglijden
	-	mogelijke irritaties van onderhoudsproducten

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN - VAATWAS

Code : HRC. REF. 128

Functie : Ploegverantwoordelijke bordenwass(t)ers
Assistent verantwoordelijke spoelkeuken

Functiecategorie: V

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke spoelkeuken. Geeft operationeel leiding aan een ploeg medewerkers.

DOEL :

Dagdagelijkse werkcoördinatie van ploeg medewerkers. Supervisie en controle van afwaswerkzaamheden. Assisteert of vervangt verantwoordelijke bij afwezigheid.

HOOFDTAKEN :

- Coördineert de werkzaamheden in de spoelkeuken; zorgt voor efficiënte bezetting, geeft operationeel instructies aan de afwassers; superviseert mise-en-place en distributie vaatwerk;
- Houdt toezicht op verbruik en correcte toepassing van afwas- en onderhoudsproducten;
- Controleert hygiëne en properheid van het vaatwerk en van de werkplaatsen;
- Zorgt dat de richtlijnen voor hygiëne worden gerespecteerd (vb. behandelen van voedselresten);
- Werkt volledig mee aan de afwaswerkzaamheden : springt in en helpt bij het afwassen en schoonmaken;
- Houdt toezicht op efficiënt verloop van de werkzaamheden en de goede werking van afwasinstallaties;
- Neemt deel aan het inventariseren van het vaatwerk, zorgt voor efficiënt voorraadbeheer;
- Vervangt verantwoordelijke bij afwezigheid.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 128

Functie : Ploegverantwoordelijke bordenwass(t)ers
Assistent(e) verantwoordelijke spoelkeuken

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- orde, netheid en hygiëne in de spoelkeuken/vaatwerk;
- efficiënte en vlotte werkorganisatie;
- controle en motivatie personeel;
- correcte behandeling van voedselresten en afval.

1.2. Gevolgen

- beperkt : materiële schade (vb. gebroken vaatwerk);
- vuile of slechte afwas heeft invloed op werkorganisatie van anderen;
- gebrek aan hygiëne vergroot de kans op bacteriologische problemen.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis werkorganisatie en ervaring leidinggeven aan ploeg;
- kennis afwasactiviteiten en speciale afwashandelingen;
- motivatie en begeleiding medewerkers.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- zoekt naar oplossingen of alternatieven;
- volgt interne richtlijnen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisselen van informatie.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	tillen van vaatwerk
6.2. Houding	: -	rondlopend - staand
6.3. Werksfeer	: -	lawaai - vocht
6.4. Risico	: -	snijwonden
	-	uitglijden
	-	mogelijke irritaties van onderhoudsproducten

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN - VAATWAS

Code : HRC. REF. 129

Functie : Verantwoordelijke spoelkeuken

Functiecategorie: VIII

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke keuken en/of zaakvoerder. Geeft hiërarchisch leiding aan een ploeg medewerkers.

DOEL :

Werkorganisatie en planning. Supervisie werkzaamheden en hygiëne. Voorraadbeheer materiaal.

HOOFDTAKEN :

- Plant en superviseert werkzaamheden in de spoelkeuken; zorgt voor de werkorganisatie en verdeling; stelt uurroosters op;
- Verricht administratieve taken voor zijn/haar divisie;
- Controleert de toepassing van de regels m.b.t. orde en hygiëne;
- Waarborgt de beschikbaarheid van hygiënisch materiaal in keuken en zaal;
- Zorgt voor efficiënt voorraadbeheer van vaatwerk, bestek, schotels, onderhoudsproducten, afwasmateriaal en werkkledij;
- Controleert het verbruik van afwas- en onderhoudsproducten;
- Verricht bestellingen; bewaakt het budget; stelt inventarissen op en registreert breuken en verbruik;
- Neemt deel aan werkoverleg met verantwoordelijken;
- Geeft advies bij selectie nieuwe medewerkers;
- Springt in en helpt bij werkoverlast.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 129

Functie : Verantwoordelijke spoelkeuken

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- werkplanning en supervisie;
- orde, netheid, hygiëne en veiligheid;
- voorraadbeheer en budgetcontrole.

1.2. Gevolgen

- materiële schade (vb. gebroken vaatwerk);
- wanbeheer heeft financiële weerslag.

2. KENNIS EN KUNDE

- werkorganisatie - kennis afwasactiviteiten;
- ervaring in organiseren, begeleiden en motiveren van ploeg;
- kennis materiaal en gebruiksaanwijzing producten.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- voorraad materiaal - personeel;
- zoekt naar alternatieven.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling en schriftelijk.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	occasioneel tillen
6.2. Houding	: -	afwisselend
6.3. Werksfeer	: -	lawaai
6.4. Risico	: -	---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN

Code : HRC. REF. 130

Functie : Slager

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de onderchef (souschef) en/of keukenverantwoordelijke.

DOEL :

Bewerken en verwerken van vleeswaren.

HOOFDTAKEN :

- Ontvangt en controleert leveringen van vlees;
- Behandelt het vlees : vb. delen, ontzenuwen, ontvetten, opbinden, portioneren; bewerkt beenderen voor de sauschef;
- Maakt vleesbereidingen;
- Zorgt voor hygiënische opslag en bewaring;
- Superviseert voorraad, controleert versheid en kwaliteit;
- Onderhoudt werkinstrumenten en werkplaatsen, staat in voor orde en hygiëne in koelkamers;
- Houdt toezicht op het vleesverbruik, calculeert het rendement.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 130

Functie : Slager

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- kwantiteit en kwaliteit van vleeswaren;
- efficiënte be- en verwerking;
- respecteren van bepaalde portionering; zorgen voor optimaal vleesverbruik;

- versheid en kwaliteit van vleeswaren; hanteert FIFO-systeem voor voorraadbeheer;
- hygiënische bereidingen en bewaring;
- persoonlijke hygiëne, hygiëne werkinstrumenten, werkplaats en koelkamers.

1.2. Gevolgen

- materiële schade, verlies grondstoffen.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis vleesverwerking;
- inzicht in samenhang en toepassingsmogelijkheden;
- alternatieven kennen.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op; zoekt naar alternatieven;
- operationele problemen worden onmiddellijk gesignaleerd aan de keukenverantwoordelijke;
- volgt algemene richtlijnen m.b.t. keukenactiviteiten;
- respecteert instructies van de keukenchef (portionering).

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - uitwisselen van informatie;
- checklist voor bestellingen;
- dienstverlenend optreden.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	vleesstukken
6.2. Houding	: -	veelvuldig voorovergebogen
	-	eenzijdige spierbelasting
	-	staand en soms plaatsgebonden
6.3. Werksfeer	: -	temperatuurverschillen (koelkamer)
6.4. Risico	: -	snijwonden
	-	uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN

Code : HRC. REF. 131

Functie : Schaaldierenspecialist(e) Ecailler

Functiecategorie: II

ORGANISATIE:

Ressorteert onder de onderchef (souschef) en/of de keukenverantwoordelijke.

DOEL:

Openen van schaaldieren.

HOOFDTAKEN:

- Mise-en-place van de toonbank : plaatst ijs, presenteert schaaldieren en zorgt voor de nodige decoratie;
- Opent schaaldieren, controleert versheid en kwaliteit en presenteert deze op een ijsbed;
- Fileert bepaalde soorten vis en schikt op borden;
- Onderhoudt werkinstrumenten en werkplaats, staat in voor orde en hygiëne aan de toonbank en in de frigo's;
- Springt in voor collega's in de keuken.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 131

Functie : Schaaldierenspecialist(e) Ecailler

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- correct openen en presenteren van schaaldieren, controle van de versheid;
- hygiënische bewaring;
- persoonlijke hygiëne, hygiëne werkinstrumenten, werkplaats en koelkamers.

1.2. Gevolgen

- materiële schade, verlies grondstoffen.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis werkzaamheden;
- herkennen verschillende soorten schaaldieren.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op; zoekt naar alternatieven;
- operationele problemen worden onmiddellijk gesignaleerd aan de verantwoordelijke;
- volgt algemene richtlijnen m.b.t. keukenactiviteiten.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - uitwisselen van informatie;
- dienstverlenend optreden.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	veelvuldig voorovergebogen
	-	eenzijdige spierbelasting
6.3. Werksfeer	: -	---
6.4. Risico	: -	snijwonden : uitschieten van oesteropener

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN

Code : HRC. REF. 132

Functie : Entre-mettier Tussengerechtbereid(st)er

Functiecategorie: V

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de onderchef (souschef) en/of de keukenverantwoordelijke.

DOEL :

Bereiden van soepen, warme voorgerechten, aardappel- en eierbereidingen, deegwaren.

HOOFDTAKEN :

- Mise-en-place van de benodigdheden : kookt groenten, aardappelen en deegwaren;
- Bereidt soepen en consommés;
- Tijdens de dienst : bereidt warme voorgerechten en zorgt voor allerlei eier- en groentenbereidingen;
- Staat in voor bepaalde (voor)bereidingen van warme voorgerechten en borrelhapjes voor banketten;
- Controleert de kwaliteit van de verse groenten;
- Controleert voorraad en zorgt voor hygiënische bewaring en opslag;
- Staat in voor orde en netheid in de keuken en maakt werkinstrumenten en werkplaats schoon.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 132

Functie : Entre-mettier Tussengerechtbereid(st)er

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- efficiënte werkorganisatie;
- bereidingen van componenten volgens aangegeven assortiment of bestelling;
- optimaal grondstoffen verbruik;
- versheid en kwaliteit van voedingsmiddelen; hanteert FIFO-systeem voor voorraadbeheer;
- hygiënische bereidingen en bewaring;
- persoonlijke hygiëne, hygiëne werkinstrumenten en werkplaats.

1.2. Gevolgen

- materiële schade, verlies grondstoffen.

2. KENNIS EN KUNDE

- interne of externe vakopleiding - ervaring;
- praktische kennis van het werk en basisbereidingen;
- kennis voedingsleer, hygiëne en veiligheid;
- inzicht in samenhang en toepassingsmogelijkheden;
- alternatieven kennen;
- kennis keukenapparatuur.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op; zoekt naar alternatieven (vb. breuk, voorraadtekort);
- operationele problemen worden onmiddellijk gesignaleerd aan de keukenverantwoordelijke;
- volgt algemene richtlijnen m.b.t. keukenactiviteiten;
- respecteert instructies van de keukenchef.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - uitwisselen van informatie over werkzaamheden;
- schriftelijk : opstellen checklist voor bestellingen;
- dienstverlenend optreden.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid;
- smaak- en geurbepaling.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	keukenmateriaal
6.2. Houding	: -	veelvuldig voorovergebogen
	-	eenzijdige spierbelasting
	-	staand en soms plaatsgebonden
6.3. Werksfeer	: -	warmte-uitstraling
	-	temperatuurverschillen (koelkamer)
6.4. Risico	: -	snij- en brandwonden
	-	uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN

Code : HRC. REF. 133

Functie : Rôtisseur / Vleesbra(a)d(st)er (M/V)

Functiecategorie: IV

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de onderchef (souschef) en/of de keukenverantwoordelijke.

DOEL :

Braden, bakken en grillen van vlees, gevogelte, vis, e.a.

HOOFDTAKEN :

- Mise-en-place vlees, gevogelte of vis voor het bakken of grillen; start de bak-, grill- en oveninstallaties op;
- Braadt, bakt of grillt vlees/vis volgens wens van de klant; respecteert braadtijden;
- Respecteert de opgelegde portionering en brengt de nodige versiering aan;
- Maakt regelmatig de installaties schoon;
- Zorgt voor de bewaring van voedingsmiddelen, staat in voor het onderhoud van de bak-, grill- en oveninstallaties en van de werkpost.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 133

Functie : Rôtisseur / Vleesbra(a)d(st)er

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

- kwaliteit en versheid producten, correcte presentatie maaltijden, juiste bakwijze;
- portionering, respecteren normen;
- persoonlijke hygiëne.

1.2. Gevolgen

- beperkt : verlies grondstoffen.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis van de keukenwerkzaamheden;
- kennis verschillende bakwijzen.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- oplossing volgens procedures : zoeken naar alternatieven.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisselen van informatie.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	staand
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode
	-	temperatuurverschillen
	-	warmte-uitstraling
6.4. Risico	: -	uitglijden
	-	brand- en snijwonden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ZAAL - BEDIENING

Code : HRC. REF. 202 - 205

Functie : Hulpkelner(in) - commis

Functiecategorie: II

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de rangleider.

DOEL :

Helpen bij de bediening van gerechten en dranken : mise-en-place, bedienen, afruimen.

HOOFDTAKEN :

1. Voor de dienst :

- onderhoud en schoonmaak (mastiek) van zaalmateriaal of -meubilair;
- helpt bij de mise-en-place meubilair en materiaal : schikt tafels en stoelen; legt linnen en plooit servetten; plaatst borden, bestek en vaatwerk; decoreert zaal en tafels (tafelversieringen, bloemen, e.a.);
- helpt bij de mise-en-place dienstmateriaal : brood, boter, warmplaatjes, linnen, e.a.;
- helpt bij de mise-en-place voor aperitieven, nagerechten en koffie, plus toebehoren (aperitief hapjes, kaasplank, mignardises, dressings, fruitsalades,...);
- helpt bij de mise-en-place dranken : ophalen en aanvullen van water, bier, aperitieven, wijnen en digesti-ven.

2. Tijdens de dienst :

- brengt de gerechten en benodigdheden aan in opdracht van de rangleider;
- ruimt af (commis de suite of suiteur : haalt gerechten af in de keuken en brengt deze naar de diensttafel
commis débarasseur : ruimt de diensttafel af en brengt de borden en gebruikte benodigdheden naar de spoelkeuken (afwas).

3. Na de dienst :

- ruimt de tafels af en doet de mise-en-place voor de volgende dienst;
- schikt en bergt het bedieningsmateriaal op; zorgt voor orde en netheid in de zaal;

- neemt deel aan de voorbereiding en uitvoering van festiviteiten, banketten en buffetten.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 202 - 205

Functie : Hulpkelner(in) - commis

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- hulp bij de bediening volgens protocol;
- vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke dienstverlening;
- respecteren van bepaalde normen;
- vlotte werkvoortgang, instructies correct uitvoeren;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen.

1.2. Gevolgen

- materiële schade (vb. gebroken vaatwerk);
- verlies grondstoffen (beperkt).

2. KENNIS EN KUNDE

- basiskennis voedings- en drankenleer, samenstelling en bereidingswijze gerechten, bereidingstijden, bedieningsmethode (commis is in opleiding);
- inzicht werkorganisatie;
- klantvriendelijk en dienstverlenend.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- doet beroep op verantwoordelijke.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisseling van informatie;
- dienstverlenend en discreet;
- teamwerk keuken-zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid : dragen schotels.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	schotels dragen
6.2. Houding	: -	rondlopen
	-	belasting rug dragen borden
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode bediening
6.4. Risico	: -	kans op lichte brandwonden en snijwonden
	-	struikelen

FUNCTIEOMSCRIJVING USB

Afdeling : ZAAL - BEDIENING

Code : HRC. REF. 206 A

Functie : Kelner(in) klassiek restaurant

Functiecategorie: V

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de zaalverantwoordelijke of de zaakvoerder. Geeft bestellingen door aan het buffet- en/of keukenpersoneel.

DOEL :

Verkopen en bedienen van gerechten en dranken : mise-en-place, bedienen, afruimen en afrekenen.

HOOFDTAKEN :

1. Voor de dienst :

- mise-en-place van de zaal : schoonmaak (mastiek) van zaalmateriaal of -meubilair, schikt tafels en stoelen; legt linnen; plaatst bestek en vaatwerk; decoreert zaal en tafels (tafelversieringen, bloemen, e.a.);
- mise-en-place van het dienstmateriaal;
- mise-en-place van het buffet, indien nodig vult frigo's aan bij ontstentenis van buffetpersoneel;
- mise-en-place voor aperitieven, nagerechten en koffie, plus toebehoren bij ontstentenis van buffetpersoneel;
- noteert en organiseert reservaties.

2. Tijdens de dienst :

- onthaalt klanten, geeft menu- en drankenadvies, geeft toelichting over de samenstelling of bereidingswijze van gerechten; neemt de bestelling op (noteert speciale wensen) en geeft deze door aan keuken;
- zet dranken klaar (of geeft de bestelling door aan het buffetpersoneel) en bedient (ontkurken, inschenken); past het bestek aan naargelang de gerechten;
- naargelang het verloop van de dienst, geeft instructies aan het keukenpersoneel voor de verdere bereidingen of afwerkingen;
- haalt dranken en maaltijden op, bedient de klanten (plateservice : inzetten van het bord; ofwel schotels : portionering en schikken op het bord);

- ruimt de tafel af;
- maakt de rekening op en ontvangt; controleert betalingsmiddelen;
- doet de mise-en-place van de tafel voor volgende klant of de volgende dienst;
- is permanent attent voor de noden van de klant; behandelt klachten.

3. Na de dienst :

- ruimt de tafels af en doet de mise-en-place voor de volgende dienst;
- schikt en bergt het bedieningsmateriaal op; zorgt voor orde en netheid in de zaal met uitzondering van de grondige schoonmaak;
- neemt deel aan de voorbereiding en uitvoering van festiviteiten (vb. braderie), banketten en buffetten;
- meldt technische defecten (vb. frigo's, koffieapparaat).

CRITERIA

Code : HRC. REF. 206 A

Functie : Kelner(in) klassiek restaurant

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- correct bestelling noteren; maaltijden en dranken bedienen volgens protocol;
- vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke dienstverlening;
- respecteren van bepaalde normen;
- vlotte werkvoortgang, goede coördinatie met de keuken, efficiënte bedieningsmethode en werkorganisatie;
- controle rekeningen en betalingsmiddelen;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen;
- eventueel openen en/of sluiten van het restaurant.

1.2. Gevolgen

- materiële schade (vb. gebroken vaatwerk);
- verlies grondstoffen (beperkt);
- ontevreden klant.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis voedings- en drankenleer, samenstelling en bereidingswijze gerechten, bedieningsmethode, versnijden en bereiden in de zaal;

- inzicht bedrijfsvoering - verkoopstechnieken;
- klantvriendelijk en dienstverlenend.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op zoniet doet beroep op verantwoordelijke;
- vergissing bestelling - kassa - lange wachttijden.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- talenkennis : mondeling : uitwisseling van informatie;
- schriftelijk : bestellingen noteren;
- talenkennis;
- dienstverlenend en discreet.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid : dragen van schotels, glazen, dienbladen, enz...

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	schotels, glazen, dienbladen, enz... dragen
	-	flessen ontkurken
6.2. Houding	: -	rondlopen
	-	belasting van de rug
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode bediening
6.4. Risico	: -	kans op lichte brandwonden en snijwonden
	-	struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ZAAL - BEDIENING

Code : HRC. REF. 206 B

Functie : Kelner(in) brasserie, taverne, bistro

Functiecategorie: V

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de zaalverantwoordelijke of de zaakvoerder. Geeft bestellingen door aan het buffet- en/of keukenpersoneel.

DOEL :

Verkopen en bedienen van gerechten en dranken : mise-en-place, bedienen (plateservice), afruimen en afrekenen.

HOOFDTAKEN :

1. Voor de dienst :

- mise-en-place van de zaal : schoonmaak (mastiek) van zaalmateriaal of -meubilair, schikt tafels en stoelen; legt linnen; plaatst drankenkaart, onderleggers en asbak; decoreert tafels (tafelversiering, bloemen, e.a.);
- mise-en-place van het buffet, vult frigo's aan met dranken bij ontstentenis van buffetpersoneel;
- mise-en-place voor koffie en toebehoren.

2. Tijdens de dienst :

- onthaalt klanten en neemt bestelling op van dranken en gerechten;
- zet dranken en snacks klaar of geeft de bestelling door aan het buffetpersoneel en bedient (ontkurken, inschenken);
- brengt de gerechten aan;
- maakt de rekening op en ontvangt; controleert betalingsmiddelen;
- doet de mise-en-place van de tafel voor volgende klant of de volgende dienst;
- ruimt de tafel af, brengt de glazen weg en wast ze af of geeft ze aan het buffetpersoneel;
- is permanent attent voor de noden van de klant; behandelt klachten.

3. Na de dienst :

- ruimt de tafels af en doet de mise-en-place voor de volgende dienst, haalt dranken op en vult frigo's aan bij ontstentenis van buffetpersoneel;
- schikt en bergt het bedieningsmateriaal op; zorgt voor orde en netheid in de zaal.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 206 B

Functie : Kelner(in) brasserie, taverne, bistro

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- correcte bestelling en bediening van dranken en gerechten;
- vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke dienstverlening;
- respecteren van bepaalde normen;
- vlotte werkvoortgang, goede coördinatie met het buffet en de keuken, efficiënte bedieningsmethode en werkorganisatie;
- controle rekeningen en betalingsmiddelen;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen;
- eventueel openen en/of sluiten van de zaak.

1.2. Gevolgen

- materiële schade (vb. gebroken glazen);
- verlies grondstoffen (beperkt);
- ontevreden klant.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis drankenleer en bedieningsmethode, kennis van de gerechten;
- inzicht bedrijfsvoering - verkoopstechnieken;
- klantvriendelijk en dienstverlenend.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op zoniet doet beroep op verantwoordelijke;
- vergissing bestelling - kassa - lange wachttijden.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisseling van informatie;

- talenkennis;
- dienstverlenend en sociabel.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid : dragen van schotels, glazen, dienbladen, enz...

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	schotels, glazen en dienbladen dragen
	-	flessen ontkurken
6.2. Houding	: -	rondlopen
	-	belasting van de rug
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode bediening
6.4. Risico	: -	kans op lichte snijwonden
	-	struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ZAAL - BEDIENING

Code : HRC. REF. 206 C

Functie : Kelner(in) café

Functiecategorie: IV

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de zaalverantwoordelijke of de zaakvoerder. Geeft bestellingen door aan het buffetpersoneel.

DOEL :

Verkopen en bedienen van dranken : mise-en-place, bedienen, afruimen en afrekenen.

HOOFDTAKEN :

1. Voor de dienst :

- mise-en-place van de zaal : schoonmaak (mastiek) van zaalmateriaal of -meubilair, schikt tafels en stoelen; plaatst drankenkaart, onderleggers en asbak; decoreert tafels (tafelversiering, bloemen, e.a.);
- mise-en-place van de bar, vult frigo's aan met dranken bij ontstentenis van buffetpersoneel;
- mise-en-place voor koffie en toebehoren.

2. Tijdens de dienst :

- onthaalt klanten en neemt bestelling op;
- zet dranken en toebehoren klaar of geeft de bestelling door aan het buffetpersoneel en bedient (ontkurken, inschenken);
- brengt de gerechten aan;
- maakt de rekening op en ontvangt; controleert betalingsmiddelen;
- ruimt de tafel af, brengt de glazen weg en wast ze af of geeft ze aan het buffetpersoneel;
- is permanent attent voor de noden van de klant; behandelt klachten.

3. Na de dienst :

- ruimt de tafels af en doet de mise-en-place voor de volgende dienst, haalt dranken op en vult frigo's aan bij ontstentenis van buffetpersoneel;
- schikt en bergt het bedieningsmateriaal op; zorgt voor orde en netheid in de zaal.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 206 C

Functie : Kelner(in) café

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- correcte bestelling en bediening van dranken;
- vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke dienstverlening;
- respecteren van bepaalde normen;
- vlotte werkvoortgang, goede coördinatie met het buffet, efficiënte bedieningsmethode en werkorganisatie;
- controle rekeningen en betalingsmiddelen;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen;
- eventueel openen en/of sluiten van het café.

1.2. Gevolgen

- materiële schade (vb. gebroken glazen);
- verlies grondstoffen (beperkt);
- ontevreden klant.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis drankenleer en bedieningsmethode;
- inzicht bedrijfsvoering - verkoopstechnieken;
- klantvriendelijk en dienstverlenend.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op zoniet doet beroep op verantwoordelijke;
- vergissing bestelling - kassa - lange wachttijden.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisseling van informatie;

- talenkennis;
- dienstverlenend en sociabel.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid : dragen van glazen en dienbladen.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	glazen en dienbladen dragen
6.2. Houding	: -	rondlopen
	-	belasting van de rug
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode bediening
6.4. Risico	: -	kans op lichte snijwonden
	-	struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : Zaal - bediening

Code : HRC. REF. 206 D

Functie : Kelner pensiongasten

Functiecategorie : III

ORGANISATIE :

Ressorteert rechtstreeks onder de oberkelner/maître d 'hotel of de zaakvoerder.

DOEL :

Bedienen van gerechten en dranken (met een beperkte keuzemogelijkheid) uitsluitend aan de in het logiesverstrekkende bedrijf logerende gasten : mise-en-place, bedienen en afruimen.

HOOFDTAKEN :

1. Voor de dienst :

- mise-en-place van de zaal: schoonmaak (mastiek) van zaalmateriaal of -meubilair, schikt tafels en stoelen; legt linnen; plaatst bestek en vaatwerk;
- mise-en-place van het dienstmateriaal;
- mise-en-place van salad-bar/ontbijtbuffet, indien nodig vult frigo's aan;
- mise-en-place van koffie en toebehoren.

2. Tijdens de dienst :

- begeleidt nieuwe pensiongasten naar hun tafel ; geeft eventueel eenvoudige toelichtingen bij de vaste menu's, noteert speciale wensen i.v.m. de menu's en geeft deze door aan de zaakvoerder of keuken;
- haalt dranken en maaltijden op, bedient de pensiongasten;
- is permanent attent voor de noden van de pensiongasten ; geeft klachten i.v.m. het eten door aan de keuken, de maître d 'hotel of de zaakvoerder.

3. Na de dienst :

- ruimt de tafels af en doet de mise-en-place voor de volgende dienst;
- schikt en bergt het bedieningsmateriaal op; zorgt voor orde en netheid in de zaal met uitzondering van de grondige schoonmaak;
- meldt technische defecten (vb. frigo's, koffieapparaat).

CRITERIA

Code : HRC. REF. 206 D

Functie : Kelner pensiongasten

1. VERANTWOORDELIJKHEID

Is verantwoordelijk voor :

- mise-en-place, maaltijden en dranken bedienen, afruimen;
- vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke dienstverlening;
- respecteren van interne normen;
- vlotte werkvoortgang, efficiënte bedieningsmethode;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen.

Gevolgen : materiële schade (vb. gebroken vaatwerk), verlies grondstoffen (beperkt), ontevreden pensiongasten.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis werkzaamheden en bedieningsmethode;
- inzicht werkorganisatie voor vlot verloop van bediening.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost eenvoudige problemen zelf op zoniet doet beroep op verantwoordelijke.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- dienstverlenend en sociabel;
- elementaire talenkennis.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid : dragen van schotels, glazen, dienbladen enz...

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : schotels, glazen, dienbladen enz... dragen
6.2. Houding : rondlopen - belasting van de rug
6.3. Werksfeer : tempodruk tijdens piekperiode bediening
6.4. Risico : geringe kans op uitglijden, struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ZAAL - BEDIENING

Code : HRC. REF. 207

Functie : 1/2 Rijleid(st)er

Functiecategorie: V

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de rijleider. Geeft operationele instructies aan de hulpkelner of commis.

DOEL :

Bedienen van gerechten of dranken : mise-en-place, bedienen en afruimen. Is verantwoordelijk voor de bediening van een aantal tafels binnen een rij of rang.

HOOFDTAKEN :

1. Voor de dienst :

- mise-en-place van de zaal : schoonmaak (mastiek) van zaalmateriaal of -meubilair, schikt tafels en stoelen; legt linnen, plaatst bestek en vaatwerk, decoreert zaal en tafels (tafelversieringen, bloemen, e.a.);
- mise-en-place van het dienstmateriaal;
- mise-en-place voor de bediening.

2. Tijdens de dienst : (staat in voor de bediening van een aantal tafels binnen een rij of rang; werkt onder supervisie van de rijleider of rangkelner)

- overloopt de bestelling en neemt kennis van het verloop van de maaltijd; maakt de bestelling over aan het keukenpersoneel;
- past het bestek en vaatwerk aan volgens menukeuze;
- plaatst brood en boter op tafel;
- bedient de bestelde dranken;
- haalt de gerechten op in de keuken (of laat ze ophalen door de commis); presenteert de schotels of borden en bedient (inzetten);
- zorgt eventueel voor versnijdingen en afwerkingen in de zaal; dresseert en garneert borden; overgiet met saus; passeert met gerechten voor tweede bediening;
- geeft instructies aan het keukenpersoneel voor de bereiding van de volgende gerechten naargelang het verloop van de dienst;
- ruimt de tafel af;

- is permanent attent voor de noden van de klant; behandelt klachten of roept de rijleider of maître d'hôtel.

3. Na de dienst :

- ruimt de tafels af en doet de mise-en-place voor de volgende dienst met uitzondering van grondige schoonmaak;
- schikt en bergt het bedieningsmateriaal op; zorgt voor orde en netheid in de zaal;
- neemt deel aan de voorbereiding en uitvoering van festiviteiten, banketten en buffetten.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 207

Functie : 1/2 Rijleid(st)er

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- maaltijden en dranken bedienen volgens protocol;
- vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke dienstverlening;
- respecteren van bepaalde normen;
- vlotte werkvoortgang, goede coördinatie met de keuken, efficiënte bedieningsmethode en werkorganisatie;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen.

1.2. Gevolgen

- materiële schade (vb. gebroken vaatwerk);
- verlies grondstoffen (beperkt);
- ontevreden klant.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis voedings- en drankenleer, samenstelling en bereidingswijze gerechten, bereidingstijden, bedieningsmethode;
- inzicht bedrijfsvoering en dienstverlenend.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op zoniet doet beroep op verantwoordelijke;

- lange wachttijden.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisseling van informatie;
- talenkennis;
- dienstverlenend en discreet;
- teamwerk keuken-zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid : dragen schotels, glazen, dienbladen, enz...

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	schotels, glazen, dienbladen, enz... dragen
	-	flessen ontkurken
6.2. Houding	: -	rondlopen - belasting van de rug
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode bediening
6.4. Risico	: -	kans op lichte brandwonden en snijwonden
	-	struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ZAAL - BEDIENING

Code : HRC. REF. 208

Functie : Rangkelner(in) – Rijleid(st)er

Functiecategorie: V

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de eerste rijleider of de maître d'hôtel. Geeft operationele instructies en begeleiding van de 1/2 rijleider en de hulpkelner of commis.

DOEL :

Superviseren van de bediening van een rij of rang (7 à 8 tafels). Bedienen van gerechten en dranken : mise-en-place, bedienen en afruimen.

HOOFDTAKEN :

1. Voor de dienst :

- mise-en-place van de zaal : schoonmaak (mastiek) van zaalmateriaal en -meubilair, schikt tafels en stoelen; legt linnen; plaatst bestek en vaatwerk; decoreert zaal en tafels (tafelversieringen, bloemen, e.a.);
- mise-en-place voor aperitieven, nagerechten, koffie en toebehoren;
- geeft werkinstructies aan de commis en 1/2 rijleider(s) en neemt deel aan het werk.

2. Tijdens de dienst :

- ontvangt de bestelling van de maître d'hôtel; neemt kennis van het verloop van de maaltijd en maakt de bestelling over met de nodige instructies aan het keukenpersoneel;
- neemt deel aan de dienst, houdt toezicht op een vlot verloop van de werkzaamheden.

3. Na de dienst :

- ruimt de tafels af en doet de mise-en-place voor de volgende dienst;
- schikt en bergt het bedieningsmateriaal op; zorgt voor orde en netheid in de zaal;
- neemt deel aan de voorbereiding en uitvoering van festiviteiten, banketten en buffetten.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 208

Functie : Rangkelner(in) – Rijleid(st)er

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- maaltijden en dranken bedienen volgens protocol;
- vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke dienstverlening;
- respecteren van bepaalde normen;
- vlotte werkvoortgang, goede coördinatie met de keuken, efficiënte bedieningsmethode en werkorganisatie;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen.

1.2. Gevolgen

- materiële schade (vb. gebroken vaatwerk);
- verlies grondstoffen (beperkt);
- ontevreden klant invloed op werkeenheid (keuken).

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis voedings- en drankenleer, samenstelling en bereidingswijze gerechten, bereidingstijden, bedieningsmethode;
- inzicht bedrijfsvoering - werkorganisatie;
- klantvriendelijkheid en dienstverlening.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op zoniet doet beroep op verantwoordelijke.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisseling van informatie;
- talenkennis;
- dienstverlenend en discreet;
- teamwerk keuken-zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid : dragen schotels, glazen, dienbladen, enz...

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	schotels e.a. dragen
	-	flessen ontkurken
6.2. Houding	: -	rondlopen
	-	belasting van de rug
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode bediening
6.4. Risico	: -	kans op lichte brandwonden en snijwonden
	-	struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ZAAL - BEDIENING

Code : HRC. REF. 209

Functie : Eerste rangkelner(in) Verantwoordelijke kelners

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de maître d'hôtel. Geeft operationele instructies aan de rang- of rijleiders.

DOEL :

Assisteren van de maître d'hôtel. Supervisie van de werkzaamheden van de rang- of rijleiders. Werkt mee en neemt deel aan de dienst.

HOOFDTAKEN :

Superviseert de werkzaamheden van de rang- of rijleiders. Geeft operationele instructies. Staat in voor de werkverdeling en de controle van de uitvoering conform richtlijnen van de maître d'hôtel. Houdt toezicht op het voorkomen van de medewerkers in de zaal.

Neemt deel aan de dagdagelijkse bedieningswerkzaamheden :

1. Voor de dienst :

- mise-en-place van de zaal : schoonmaak (mastiek) van zaalmateriaal en -meubilair, schikt tafels en stoelen; legt linnen; plaatst bestek en vaatwerk; decoreert zaal en tafels (tafelversieringen, bloemen, e.a.);
- mise-en-place van het dienstmateriaal;
- mise-en-place voor de bediening.

2. Tijdens de dienst :

- controleert het vlot verloop van de bediening, geeft werkinstructies en springt in voor medewerkers; noteert en geeft de bestelling door, aanpassen bestek en vaatwerk, bediening gerechten en dranken , versnijdingen, enz.;
- is permanent attent voor de noden van de klant; behandelt klachten of roept de maître d'hôtel.

3. Na de dienst :

- controleert orde en netheid in de zaal, opberging van dienstmateriaal, aanvullen van de voorraad;
- geeft instructies voor de volgende dienst;
- neemt deel aan de voorbereiding en uitvoering van festiviteiten, banketten en buffetten.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 209

Functie : Eerste rangkelner(in) Verantwoordelijke kelners

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- controle van de bediening volgens protocol;
- waarborgen van vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke dienstverlening;
- respecteren van bepaalde normen;
- vlotte werkvoortgang, goede coördinatie, efficiënte bedieningsmethode en werkorganisatie;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen;
- professionele begeleiding van brigade.

1.2. Gevolgen

- materiële schade (vb. gebroken vaatwerk);
- verlies grondstoffen (beperkt);
- ontevreden klant, invloed op werkeenheid.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis voedings- en drankenleer, samenstelling en bereidingswijze gerechten, bereidingstijden, bedieningsmethoden;
- inzicht bedrijfsvoering - werkorganisatie;
- klantvriendelijk en dienstverlenend.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op zoniet doet beroep op verantwoordelijke;
- zoekt alternatieven;
- lange wachttijden.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisseling informatie;
- talenkennis;
- dienstverlenend en discreet;
- teamwerk keuken-zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid : dragen schotels, glazen, dienbladen, enz.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	schotels, glazen, dienbladen, enz. dragen
	-	flessen ontkurken
6.2. Houding	: -	rondlopen
	-	belasting van de rug
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode bediening
6.4. Risico	: -	kans op lichte brandwonden en snijwonden
	-	struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN

Code : HRC. REF. 210

Functie : Wijnkelner(in)/Sommelier

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de maître d'hôtel. Geeft operationele instructies aan de rijleiders en de hulpkelners of commis.

DOEL :

Bedienen van wijn en andere (niet)alcoholische dranken.

HOOFDTAKEN :

1. Voorraadbeheer wijnen :

- verstrekt advies bij de aankoop van wijnen in overleg met de maître d'hôtel, de restaurantmanager (zaakvoerder) of de F&B manager;
- controleert bestellingen en leveringen : controle op botteling, kurken en etiketten;
- staat in voor voorraadbeheer : sorteert en slaat de wijnen op; houdt toezicht op bewaringsomstandigheden (temperatuur kelder, vochtigheid, licht, trillingen, geuren), zorgt voor de nodige roulatie van de wijn;
- doet mise-en-place van de dagkelder : zorgt voor dagvoorraad wijnen volgens bepaald assortiment en laat de wijnen chambreren of koelen naargelang de soort, decanteert;
- geeft werkinstructies aan de commis of aan de caviste (magazijnier).

2. Verkoop wijnen :

- adviseert klanten bij de wijnkeuze in combinatie met de gerechten;
- geeft uitleg over herkomst (wijngebied), productiejaar, smaak, kleur, enz.;
- staat in voor de samenstelling van de wijn- en drankenkaart;
- werkt activiteiten uit voor het stimuleren van de verkoop (vb. thema-avond, degustatie, enz.); zorgt voor de nodige animaties.

3. Bediening :

- neemt bestelling op, haalt de wijn en de daartoebehorende glazen op (of geeft instructies aan de commis), opent de fles, ruikt aan de kurk, schenkt in, laat de klant proeven, vraagt naar appreciatie en schenkt andere gasten in conform bedieningsregels;
- organiseert wijndegustaties;
- is permanent attent op de noden van de klant;
- neemt deel aan de bediening in de zaal tijdens de bediening;
- zorgt voor orde en netheid van het werkmateriaal.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 210

Functie : Sommelier

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- efficiënt voorraadbeheer van de wijnkelner;
- correct wijnadvies;
- vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke bediening; respecteren van bedieningsnormen;
- vlotte werkvoortgang, goede coördinatie, efficiënte bedieningsmethode en werkorganisatie;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen.

1.2. Gevolgen

- materiële schade (vb. breuk flessen);
- financiële gevolgen bij gebrekkig voorraadbeheer of verkeerde stockering (invloed is groot);
- ontevreden klant bij verkeerde wijnkeuze;
- invloed op werkeenheid (keuken).

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis voedings- en drankenleer, combinatie wijn en gerechten, bedieningsmethode;
- kennis productieproces wijn : herkomst, wijngebieden, jaartal, smaak, geur, kleur; kennis opslag en bewaring;
- permanente bijscholing : vakliteratuur, studiereizen, vakverenigingen;
- inzicht voorraadbeheer - werkorganisatie;

- algemene culturele en toeristische kennis;
- klantvriendelijk en dienstverlenend.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisseling van informatie;
- talenkennis;
- dienstverlenend en discreet;
- teamwerk keuken-zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid : ontkurken flessen;
- smaak-geur-kleur.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - ---

6.3. Werksfeer : - ---

6.4. Risico : - kans op snijwonden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN

Code : HRC. REF. 211 A

Functie : Assistant(e) oberkelner(in)
Assistant(e) maître d'hôtel
Assistant(e) hofmeester(es)

Functiecategorie: VIII

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de maître d'hôtel. Geeft leiding aan het bedieningspersoneel.

DOEL :

Assisteert bij de organisatie en supervisie van de bediening. Assisteert en vervangt de maître d'hôtel. Staat in voor het onthaal en de dienstverlening van de klanten; voor de verkoop en bediening van gerechten en dranken.

HOOFDTAKEN :

1. Assisteert de maître d'hôtel bij de werkorganisatie :

- helpt bij de organisatie van de werkzaamheden en de planning van de activiteiten van het bedieningspersoneel, zorgt voor de taakverdelingen en geeft richtlijnen.

2. Superviseert de dagdagelijkse werkzaamheden :

- superviseert de mise-en-place van het dienstmateriaal en de benodigdheden;
- superviseert de bedieningswerkzaamheden; houdt toezicht op de naleving van de bedieningsprotocol en huisregels; waarborgt klantvriendelijke en kwalitatieve bediening;
- controleert orde en netheid en het voorkomen van het personeel.

3. Onthaalt klanten en zorgt voor de nodige dienstverlening :

- staat in voor de verkoop van dranken en gerechten;
- noteert de bestellingen;
- geeft richtlijnen aan het bedieningspersoneel; zorgt voor een vlotte werkvoortgang; staat in voor de coördinatie tussen de keuken- en bedieningsactiviteiten; houdt keukenpersoneel permanent op de hoogte van de stand van zaken m.b.t. de bediening;

- neemt deel aan de bediening van dranken en gerechten; voert bepaalde bereidingen en versnijdingen uit in de zaal;
- is permanent attent op de wensen van de klant;
- is verantwoordelijk voor de afrekening en bijhouden van de kassa.

4. Na de dienst :

- controleert het verbruik en de facturering van gerechten en dranken; controleert kassa; stelt kassarapport op;
- controleert de voorraad (dranken, vaatwerk, bestek, linnen) en geeft bestellingen door.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 211 A

Functie : Assistant(e) oberkelner(in)
Assistant(e) maître d'hôtel
Assistant(e) hofmeester

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- supervisie van de werkzaamheden;
- waarborgen van vlot, correct, toegewijd en klantvriendelijk onthaal en bediening;
- permanente communicatie tussen zaal en keuken;
- respecteren van bedieningsnormen;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen; ook van medewerkers;
- waarborgen van de naleving van de veiligheidsvoorschriften.

1.2. Gevolgen

- ontevreden klant : invloed van belang;
- verkeerde bestellingen; direct merkbaar;
- directe oplossing, invloed op werkeenheid.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis voedings- en drankenleer, samenstelling gerechten, serveermethoden, versnijdingen en afwerkingen;

- kennis en ervaring in bediening en klantenservice - verkoopstechnieken - kennis van de prijzen van de kaart gebruik kassasysteem;
- inzicht wensen van de klant;
- sociaal en discreet contact.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op;
- organisatie, personeel, klantontevredenheid.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling en schriftelijk - geeft bestellingen door;
- beïnvloeden en overtuigen, dienstverlenend;
- tegengestelde sfeer;
- klanten - discretie;
- talenkennis;
- teamwerk keuken-zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- smaak en geur.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - dragen van schotels (< 5 kg)

6.2. Houding : - afwisselend

6.3. Werksfeer : - tempodruk - piekperiode

6.4. Risico : - struikelen
- kans op kleine brand- en snijwonden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KEUKEN

Code : HRC. REF. 211 B

Functie : Oberkelner(in)/hofmeester(es) maître d'hôtel

Functiecategorie: IX

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de uitbater of zaakvoerder of verantwoordelijke F&B (F&B manager). Geeft leiding aan het zaalpersoneel : (hulp)kelners, (hulp)rijleiders, commis en barman.

DOEL :

Organisatie en supervisie van de bediening in de zaal. Onthaal en dienstverlening. Verkoop gerechten en dranken.

HOOFDTAKEN :

1. Werkorganisatie :

- organiseert de werkzaamheden in het restaurant en plant de activiteiten van het zaalpersoneel op basis van reservaties of bezettingsprognoses : stelt uurroosters op, zorgt voor de taakverdeling, geeft richtlijnen enz.; doet hiervoor de nodige administratie;
- adviseert voor selectie en aanwerving zaalpersoneel, staat in voor de begeleiding en de evaluatie van de medewerkers;
- bespreekt menuplanning in overleg met de keukenverantwoordelijke; baseert hierop de verkoopactiviteiten (gerechten- en drankenadvies).

2. Supervisie werkzaamheden :

- superviseert de mise-en-place van de zaal, de tafels, het dienstmateriaal, de benodigdheden, enz.;
- superviseert de bedieningswerkzaamheden; houdt toezicht op de naleving van de bedieningsprotocol en huisregels; waarborgt klantvriendelijke en kwalitatieve bediening;
- controleert orde en netheid in de zaal en het voorkomen van het personeel.

3. Onthaal en dienstverlening :

- houdt reservatiehandboek bij; zorgt voor efficiënte indeling en opstelling van tafels;
- onthaalt klanten, begeleidt hen naar hun tafel en wijst de plaats toe;
- zorgt voor een ontspannen sfeer in de zaal, voor een sociale en discrete omgang met de klanten; verzorgt de public relations.

4. Verkoop :

- geeft de dranken- en spijzenkaart, geeft menu- en wijnadvies; noteert de bestellingen;
- geeft richtlijnen aan het zaalpersoneel; zorgt voor een vlotte werkvoortgang; staat in voor de coördinatie tussen de keuken- en zaalactiviteiten; houdt keukenpersoneel permanent op de hoogte van de stand van zaken in de zaal (voortgang gerechten);
- neemt deel aan de bediening van dranken en gerechten; voert bepaalde bereidingen en versnijdingen uit in de zaal;
- is permanent attent op de wensen van de klant;
- is verantwoordelijk voor de afrekening en bijhouden van de kassa.

5. Na de dienst :

- controleert verkoop en verbruik van gerechten en dranken; controleert kassa; stelt kassa rapport op;
- controleert de voorraad (dranken, vaatwerk, bestek, linnen) en geeft bestellingen door.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 211 B

Functie : Oberkelner(in)/hofmeester(es), maître d'hôtel

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- werkorganisatie van het zaalpersoneel en supervisie van de werkzaamheden;
- waarborgen van vlot, correct, toegewijd en klantvriendelijk onthaal en bediening;
- permanente communicatie tussen zaal en keuken;
- respecteren van bedieningsnormen;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen; ook van medewerkers.

1.2. Gevolgen

- ontevreden klant : invloed van belang;
- verkeerde bestellingen; direct merkbaar - directe oplossing, invloed op werkeenheid.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis voedings- en drankenleer, samenstelling en bereiding van gerechten, kooktijden, serveermethoden, versnijdingen en afwerkingen;
- kennis en ervaring in bediening en klantenservice - verkooptechnieken - kennis van de prijzen van de kaart gebruik van kassasysteem;
- inzicht wensen van de klant - sociaal en discreet contact;
- culturele en toeristische kennis.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen op;
- organisatie, personeel , klantenontevredenheid.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling en schriftelijk - geeft bestellingen door;
- beïnvloeden en overtuigen, dienstverlenend;
- tegengestelde sfeer;
- klanten - discretie;
- talenkennis;
- teamwerk keuken-zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- smaak en geur.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	dragen van schotels (< 5 kg)
6.2. Houding	: -	afwisselend
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk - piekperiode
6.4. Risico	: -	struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Code : HRC. REF. 212

Functie : Hulp-barman/hulp-barmeid
Commis-barman/hulp-barmeisje

Functiecategorie: II

ORGANISATIE :

Ressorterend onder de barman.

DOEL :

Bedienen van koude en warme dranken.

HOOFDTAKEN :

- Helpt bij de mise-en-place van de bar : controleert voorraad, vult frigo's aan met dranken, zet benodigdheden klaar;
- Mise-en-place zaal : schikt tafels en stoelen, zorgt voor de nodige decoratie (drankenkaart, onderleggers, asbak, bloemen,...);
- Helpt bij de mise-en-place voor aperitieven, cocktails en longdrinks;
- Onthaalt klanten, geeft drankenkaart, adviseert over samenstelling en smaak dranken en noteert de bestelling;
- Geeft de bestelling door aan de barman;
- Bedient klanten;
- Maakt de bestelbon op, vraagt de rekening aan de barman, rekent af en controleert wisselgeld, input kassa;
- Verzamelt en sorteert leeggoed, wast glazen af;
- Zorgt voor orde en netheid in de zaal.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 212

Functie : Hulp-barman/hulp-barmeid
Commis-barman/hulp-barmeisje

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

- dranken bedienen; juiste bestelling; korte wachttijd;

- klantvriendelijk;
- organisatie eigen werk.

1.2. Gevolgen

- onjuiste beslissing : gevolgen direct merkbaar, verlies klanten.

2. KENNIS EN KUNDE

- drankenkennis;
- bediening.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- doet beroep op de barman.

4. COMMUNICATIE

- mondeling : uitwisselen van informatie;
- klantencontact - sociabel;
- talenkennis.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	dragen van dienbladen
	-	verplaatsen van biervaten
6.2. Houding	: -	staand - rondlopend
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode
6.4. Risico	: -	lichte snijwonden
	-	struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : BEDIENING - BAR

Code : HRC. REF. 213

Functie : Barman/barkeeper Barmeisje/barmeid

Functiecategorie: V

ORGANISATIE:

Ressorteert onder de verantwoordelijke bar of de maître d'hôtel of de F&B manager of de zaakvoerder.

DOEL:

Bereiden en bedienen van koude en warme dranken. Ontspannen sfeer scheppen, gezelligheid en vriendelijk onthaal. Sociale contacten.

HOOFDTAKEN:

- Mise-en-place bar : controleert voorraad, vult frigo's aan met dranken, zet benodigdheden klaar;
- Mise-en-place voor aperitieven, cocktails en longdrinks (decoratie, fruitsappen, hapjes enz...);
- Bedient klanten : doseert en mengt dranken (cocktails, longdrinks), aperitieven, bier, koffie, soft drinks enz.; zorgt voor de nodige decoratie en toebehoren;
- Geeft uitleg over samenstelling en smaak dranken; laat proeven;
- Bereidt kleine koude en warme snacks, ijsbereidingen;
- Zorgt voor een ontspannen sfeer in de bar;
- Rekent af en controleert wisselgeld, input kassa;
- Verzamelt en sorteert leeggoed, wast glazen af;
- Reinigt bar, onderhoudt tapkast;
- Maakt bestellingen op;
- Adviseert voor de samenstelling van de drankenkaart;
- Zorgt voor orde en netheid in de bar.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 213

Functie : Barman/barkeeper Barmeisje/barmeid

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

- dranken bedienen; juiste bestelling; korte wachttijd;
- klantvriendelijk;
- organisatie eigen werk;
- eventueel kassa afsluiten en sluiten van de bar.

1.2. Gevolgen

- onjuiste beslissing : gevolgen direct merkbaar, verlies klanten, omzetdaling.

2. KENNIS EN KUNDE

- drankenkennis : bereiden van cocktails en longdrinks ; juiste doseringen;
- correct schenken en tappen van dranken.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- zoekt naar oplossingen of alternatieven binnen opgelegde richtlijnen.

4. COMMUNICATIE

- mondeling : uitwisselen van informatie;
- klantencontact - sociabel;
- talenkennis.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid;
- reuk- en smaakvermogen.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	eenzijdige belasting
6.2. Houding	: -	staand
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode
6.4. Risico	: -	lichte snijwonden
	-	struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : BEDIENING - BAR

Code : HRC. REF. 214

Functie : Verantwoordelijke barman/barmeisje/barmeid

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de F & B Manager.

DOEL :

Bereiden en bedienen van koude en warme dranken. Ontspannen sfeer scheppen, gezelligheid en vriendelijk onthaal. Sociale contacten.

HOOFDTAKEN :

- Staat in voor de werkorganisatie van de medewerkers aan de bar (uurroosters); geeft werkinstructies;
- Superviseert de mise-en-place van de bar: controleert voorraad, vult frigo's aan met dranken, zet benodigdheden klaar, plaatst bestellingen;
- Mise-en-place voor aperitieven, cocktails en longdrinks (decoratie, fruitsappen, hapjes, enz.);
- Bedient klanten: doseert mengt en schudt (shaken) dranken (cocktails, longdrinks), aperitieven, bier, koffie, soft drinks enz.; zorgt voor de nodige decoratie en toebehoren;
- Geeft uitleg over samenstelling en smaak dranken; laat proeven;
- Bereidt kleine en warme snacks; ijsbereidingen;
- Zorgt voor een ontspannen sfeer in de bar;
- Rekent af en controleert wisselgeld, input kassa;
- Verzamelt en sorteert leeggoed, wast glazen af;
- Reinigt bar, onderhoudt tapkast;
- Maakt bestellingen op;
- Adviseert voor de samenstelling van de drankenkaart;
- Houdt toezicht op orde en netheid in de bar.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 214

Functie : Verantwoordelijke barman/barmeisje/barmeid

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

- dranken bedienen; juiste bestelling; korte wachttijd;
- klantvriendelijk;
- werkorganisatie van de medewerkers;
- verantwoordelijk voor de afrekeningen en eventueel sluiten van de bar.

1.2. Gevolgen

- onjuiste beslissing : gevolgen direct merkbaar, verlies klanten, omzetdaling.

2. KENNIS EN KUNDE

- drankenkennis : bereiden van cocktails en longdrinks; juiste doseringen, samenstelling, smaak en (kleur)aspect van de dranken;
- correct schenken en tappen van dranken.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- zoekt naar oplossingen of alternatieven.

4. COMMUNICATIE

- klantencontact - sociabel;
- talenkennis (mondeling): uitwisselen van informatie.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid (mengen en shaken);
- reuk- en smaakvermogen.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	eenzijdige belasting
6.2. Houding	: -	staand
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode
6.4. Risico	: -	kans op lichte snijwonden
	-	struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : BEDIENING - CAFE(TARIA)

Code : HRC. REF. 216

Functie : Tapkastbedien(st)er/buffetbediende
Buffethoud(st)er/tapkastdien(st)er

Functiecategorie: IV

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke cafe(taria) of zaakvoerder.

DOEL :

Bedienen van koude/warme dranken en snacks.

HOOFDTAKEN :

- Mise-en-place tapkast : reinigt leidingen, vult frigo's aan met dranken, sluit vaten/fusten aan;
- Mise-en-place voor dranken (suiker, melk, citroen, ijs enz.), snacks en andere benodigdheden;
- Bedient warme en koude dranken: tapt bier, schenkt frisdranken, bereidt koffie of thee, perst fruitsappen, bereidt snacks, verkoopt rookwaren e.a.;
- Rekent af of input bestelling in kassa;
- Verzamelt leeggoed; wast, droogt en ordent glazen en ander vaatwerk; ledigt asbakken;
- Controleert drankvoorraad en geeft bestellingen door;
- Onderhoudt tapinstallaties.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 216

Functie : Tapkastbedien(st)er/buffetbediende
Buffethoud(st)er/tapkastdien(st)er

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

- bedienen van dranken; juiste bestelling; korte wachttijd;

- correct schenken, onderhoud tapinstallatie, temperatuur dranken;
- rotatie drankenvoorraad;
- klantvriendelijk;
- organisatie werk.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis dranken; correct schenken - debiettechniek.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- zelf, zoniet doet beroep op verantwoordelijke.

4. COMMUNICATIE

- talenkennis mondeling;
- sociabel.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	vaten en bakken
6.2. Houding	: -	staand, plaatsgebonden eenzijdige bewegingen
6.3. Werksfeer	: -	rook - lawaai
	-	tempodruk tijdens piekperiode
6.4. Risico	: -	geringe kans op snijwonden
	-	struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ZAAL (SELF-SERVICE)

Code : HRC. REF. 217 A

Functie : Medewerk(st)er selfservice / Medewerk(st)er zelfbediening

Functiecategorie: II

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de zaal- of ploegverantwoordelijke, de verantwoordelijke selfservice of de assistent-zaakvoerder. Geeft geen leiding.

DOEL :

Het aanvullen en schoonmaken van de toonbank(en).

HOOFDTAKEN :

- Staat in voor de mise-en-place van de zaal : schikt tafels en stoelen, plaatst tafelversiering, promotiefolders e.a. volgens interne richtlijnen;
- Staat in voor de mise-en-place van de toonbank(en) : vult vaatwerk, bestek, servetten e.a. aan;
- Vult de voorraad dranken aan;
- Bevoorraadt de toonbanken met koude schotels, salades, nagerechten en andere toebehoren;
- Staat in voor het aanvullen van de toonbanken tijdens de dienst;
- Staat in voor het afruimen en schoonmaken van de toonbanken;
- Zorgt voor orde en netheid in de zaal;
- Helpt bij de afwas.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 217 A

Functie : Medewerk(st)er selfservice / Medewerk(st)er zelfbediening

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- mise-en-place en aanvullen van de toonbanken;
- correct presenteren van koude schotels, nagerechten e.a. in de toonbank(en) volgens voorschriften;
- respecteren van hygiënevoorschriften;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen.

1.2. Gevolgen

- beperkt : materiële schade (vb. gebroken vaatwerk);
- verlies grondstoffen (beperkt).

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis van de uitvoerende werkzaamheden;
- enkele weken inwerken.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- doet beroep op verantwoordelijken.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling ;
- met verantwoordelijken.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	rondlopen - staand
6.3. Werksfeer	: -	---
6.4. Risico	: -	snijwonden
	-	kans op uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ZAAL (SELF-SERVICE)

Code : HRC. REF. 217 B

Functie : Toonbankbediende/-houd(st)er (bedienen)

Functiecategorie: III

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de zaalverantwoordelijke, de verantwoordelijke selfservice of de assistent-zaakvoerder. Geeft geen leiding.

DOEL :

Het klaarzetten en aanvullen van de toonbank(en). Het bedienen van warme gerechten.

HOOFDTAKEN :

- Start de zaalinstallaties op en vult de waterbaden op (bain-marie); zet borden klaar;
- Staat in voor de mise-en-place van de toonbank : vult bestek, vaatwerk, servetten e.a. aan;
- Vult voorraad dranken aan;
- Plaatst koude schotels, salades, nagerechten e.a. in de toonbanken;
- Zet de gerechten en toebehoren klaar voor de bediening van warme gerechten;
- Informeert de klanten over het aanbod van warme gerechten, schikt de gerechten op het bord en bedient de klanten;
- Staat in voor het afruimen en schoonmaken van de toonbanken.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 217 B

Functie : Toonbankbediende/-houd(st)er (bedienen)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- mise-en-place en aanvullen van de toonbanken;

- correct presenteren van gerechten;
- vlotte, correcte en klantvriendelijke bediening;
- respecteren van bepaalde bedieningsnormen en hygiënevoorschriften;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen.

1.2. Gevolgen

- beperkt : materiële schade (vb. gebroken vaatwerk);
- verlies grondstoffen (beperkt).

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis van de praktische werkzaamheden - interne opleiding;
- enkele weken inwerken.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- doet beroep op verantwoordelijken.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - summiere talenkennis voor bedienen van klanten;
- met verantwoordelijken en klanten.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	staand - voorovergebogen
6.3. Werksfeer	: -	warmteuitstraling
6.4. Risico	: -	kans op snij- en brandwonden
	-	kans op uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ZAAL (SELF-SERVICE)

Code : HRC. REF. 217 C

Functie : Toonbankbediende/-houd(st)er (opwarmen en bedienen)

Functiecategorie: III

ORGANISATIE :

Rapporteert aan de zaalverantwoordelijke, de verantwoordelijke selfservice of de assistent-gerant. Geeft geen leiding.

DOEL :

Het klaarzetten en aanvullen van de toonbank(en). Het opwarmen en bedienen van warme gerechten (regeneren).

HOOFDTAKEN :

- Start de installaties van de toonbank(en) op;
- Staat in voor de mise-en-place van de toonbank;
- Zet de gerechten en toebehoren klaar voor de bediening;
- Informeert de klanten over het aanbod van warme gerechten;
- Frituurt of warmt (regeneert) bepaalde gerechten op;
- Schikt de gerechten op het bord en bedient de klanten;
- Staat in voor het afruimen en schoonmaken van de toonbanken.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 217 C

Functie : Toonbankbediende/-houd(st)er (opwarmen en bedienen)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- mise-en-place en aanvullen van de toonbanken;
- correct bereiden en presenteren van gerechten;
- vlotte, correcte en klantvriendelijke bediening;

- respecteren van bepaalde bedieningsnormen en hygiënevoorschriften;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen.

1.2. Gevolgen

- beperkt : materiële schade (vb. gebroken vaatwerk);
- verlies grondstoffen (beperkt), ontevreden klant.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis van de praktische werkzaamheden;
- kennis van elementaire basisbereidingen en kunnen werken met bepaalde keukeninstallaties (microgolf).

3. PROBLEEMOPLOSSING

- doet beroep op verantwoordelijken.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - summiere talenkennis voor bedienen van klanten;
- met verantwoordelijken en klanten.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	staand - voorovergebogen
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens dienst
	-	warmteuitstraling
6.4. Risico	: -	kans op snij- en brandwonden
	-	kans op uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ZAAL (SELF-SERVICE)

Code : HRC. REF. 217 D

Functie : Toonbankbediende/-houd(st)er (bereiden en bedienen)

Functiecategorie: IV

ORGANISATIE :

Rapporteert aan de zaalverantwoordelijke, de verantwoordelijke selfservice of de assistent-gerant. Geeft geen leiding.

DOEL :

Het klaarzetten en aanvullen van de toonbank(en). Het bereiden en bedienen van warme en koude dranken en gerechten.

HOOFDTAKEN :

- Start de toonbankinstallaties op;
- Staat in voor de mise-en-place van de toonbanken, vult dienbladen, vaatwerk, bestek enz. aan;
- Bevoorraadt de toonbanken met koude schotels, salades, nagerechten en andere toebehoren;
- Zet de gerechten en toebehoren klaar voor de bediening;
- Informeert de klanten over het aanbod van warme gerechten;
- Frituurt of bakt of warmt bepaalde gerechten op;
- Schikt de gerechten op het bord en bedient de klanten;
- Staat in voor het afruimen en schoonmaken van de toonbanken, de installaties en de werkplaatsen.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 217 D

Functie : Toonbankbediende/-houd(st)er (bereiden en bedienen)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- mise-en-place en aanvullen van de toonbanken;
- correct bereiden en presenteren van gerechten en dranken;
- vlotte, correcte en klantvriendelijke bediening;
- respecteren van bepaalde bereidings- en bedieningsnormen;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen.

1.2. Gevolgen

- beperkt : materiële schade (vb. gebroken vaatwerk);
- verlies grondstoffen (beperkt);
- ontevreden klant.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis van de praktische werkzaamheden;
- kennis van de basisbereidingen en van de keukeninstallaties;
- enkele weken inwerken.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- doet beroep op verantwoordelijken.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - summiere talenkennis voor bedienen van de klanten;
- klantencontact.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	rondlopen - staand - voorovergebogen
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode
	-	warmteuitstraling
6.4. Risico	: -	snij- en brandwonden
	-	uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ZAAL

Code : HRC. REF. 217 E

Functie : Toonbankbediende/-houd(st)er (bereiden, bedienen, kassa)

Functiecategorie: V

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de zaal- of ploegverantwoordelijke of de assistent-zaakvoerder.
Geeft geen leiding.

DOEL :

Het klaarzetten en aanvullen van de toonbanken.
Het bereiden en bedienen van warme en koude gerechten en dranken.
Kassa.

HOOFDTAKEN :

- Start de keuken- en de toonbankinstallaties op;
- Staat in voor de mise-en-place van de zaal : schikt tafels en stoelen; vult dienbladen, bestek en vaatwerk aan;
- Vult de voorraad dranken aan;
- Doet de mise-en-place en bereidt bepaalde gerechten;
- Bevoorraadt de toonbanken met koude schotels, salades, nagerechten en andere toebehoren;
- Zet de toonbanken klaar, zet de gerechten en toebehoren klaar voor de bediening;
- Informeert de klanten over het aanbod van warme gerechten;
- Frituurt, bakt of warmt bepaalde gerechten op;
- Schikt de gerechten op het bord en bedient de klanten;
- Rekent de gerechten en dranken af; int het geld;
- Staat in voor het afruimen en schoonmaken van de toonbanken, de installaties en de werkplaatsen.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 217 E

Functie : Toonbankbediende/-houd(st)er (bereiden, bedienen, kassa)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- mise-en-place en aanvullen van de toonbanken;
- correct bereiden en presenteren van gerechten en dranken;
- vlotte, correcte en klantvriendelijke bediening;
- respecteren van bepaalde bereidings- en bedieningsnormen;
- correct afrekenen;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen.

1.2. Gevolgen

- beperkt : materiële schade (vb. gebroken vaatwerk);
- verlies grondstoffen (beperkt), ontevreden klant.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis van de praktische werkzaamheden;
- kennis van de basisbereidingen en van de installaties;
- kennis van de kassaprocedures;
- enkele weken inwerken.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- doet beroep op verantwoordelijken.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - summiere talenkennis voor bedienen van de klanten;
- klantencontact.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	rondlopen - staand - voorovergebogen
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode
	-	warmteuitstraling
6.4. Risico	: -	snij- en brandwonden
	-	uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : Zaal-bediening: fast-food – sneldienstrestauratie

Code : HRC.REF. 217F

Functie : Medewerker sneldienstrestauratie – onthaal/zaal – crew (m/v)

Functiecategorie: III

ORGANISATIE:

Operationeel: werkt enkel in de zaal en ressorteert rechtstreeks onder de ploegverantwoordelijke (shift/crew leader)
Hiërarchisch: ressorteert onder de assistent zaakvoerder en zaakvoerder

DOEL:

Onthalen en bedienen van de klanten, bestellingen opnemen.
Opruimen van de zaal en in orde houden van de toiletten.
Respecteren van interne normen en standaards.
Voldoen aan kwaliteit, service en hygiëne normen.

HOOFDTAKEN:

- onthaalt klant aan de toonbank en drive, indien van toepassing;
- neemt bestelling op, registreert deze in de kassa;
- bakt frieten met behulp van een voorgeprogrammeerd systeem en stelt eventueel salades samen;
- zet de bestelling klaar op een dienblad of verzamelt deze in draagtassen om mee te nemen;
- ontvangt de betaalmiddelen en rekent af rekening houdende met instructies inzake speciale acties;
- staat in voor het onderhoud van werkpost, apparatuur en materiaal;
- indien noodzakelijk begeleidt klanten (in rolstoel, met kleine kinderen, enz.);
- ruimt ook tafels en houdt de zaal in orde, vult de voorraad sausen, servetten, drinkrietjes, enz. aan, vervangt en perst vuilniszakken, schikt stoelen, houdt de toiletten in orde, staat in voor het algemeen onderhoud van de terreinen, parking, terrassen, faciliteiten voor kinderen (indien van toepassing), enz.

CRITERIA

Code : HRC.REF. 217F

Functie : Medewerker sneldienstrestauratie – onthaal/zaal – crew (m/v)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

Is verantwoordelijk voor :

- klantvriendelijk onthaal;
- persoonlijke hygiëne;
- correct afrekenen;
- aanvullen van voorraad (sausen, servetten, drinkrietjes, enz.);
- samenstellen van salades;
- bakken van frieten met behulp van voorgeprogrammeerde systemen;
- respecteren van interne normen m.b.t. kwaliteit, service, hygiëne en voorkomen (uniform).

Gevolgen:

- verkeerde bestellingen kunnen ongenoegen opwekken bij de klanten, kleine kasverschillen.

2. KENNIS EN KUNDE

- interne opleiding: moet de werkpost "onthaal" kunnen uitvoeren;
- kennis van toetsen van de kassa en van de drive-uitrusting (indien van toepassing);
- kennis van de producten;
- kennis van interne normen en procedures m.b.t. kwaliteit, service, hygiëne.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- operationeel – piekperiodes;
- intervenieert bij kleine incidenten, bijv. opruimen van omgevallen dranken, aanvullen voorraden in - - - - samenspraak met ploegverantwoordelijke (shift/crew leader).

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling;
- klantencontact;
- dienstverlenend optreden – teamwerk keuken – onthaal/zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- stiptheid bij bedienen van de kassa.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : tot +/- 10 kg

6.2. Houding : staand – rondlopend

6.3. Werksfeer : tempodruk tijdens piekperiode
enig hinderlijk lawaai – temperatuurverschillen

6.4. Risico : brandwonden, uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ZAAL

Code : HRC. REF. 218

Functie : Onthaal/hostess

Functiecategorie: III

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de (assistent) zaakvoerder. Geeft geen leiding.

DOEL :

Onthaal klanten.

HOOFDTAKEN :

Tijdens de dienst :

- onthaalt klanten en maakt hen wegwijs;
- geeft gevraagde informatie;
- informeert bij de klant naar de tevredenheid over dienstverlening; verwerkt deze gegevens;
- staat in voor onthaaldienst; lost problemen op;
- voert de promotieactiviteiten uit in overleg met de zaakvoerder;
- plaatst promotiemateriaal, hangt affiches uit en zorgt voor gewenste decoratie.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 218

Functie : Onthaal/hostess

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- klantenonthaal en begeleiding.

2. KENNIS EN KUNDE

- interne opleiding;
- kennis procedures.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- oplossing volgens richtlijnen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- talenkennis mondeling;
- klantencontact - sociale omgang;
- behoeftenbepaling.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - ---

6.3. Werksfeer : - ---

6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : BEDIENING - KASSA

Code : HRC. REF. 220

Functie : Kassier(ster)

Functiecategorie: IV

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de zaal(ploeg)verantwoordelijke.

DOEL :

Bedienen van kassa's.

HOOFDTAKEN :

- Stelt de kassa in, controleert basisgeld;
- Onthaalt klant;
- Voert gegevens in (gecodeerde toetsen);
- Maakt de som en int het geld;
- Controleert betalingsmiddelen, werkt met vreemde valuta's, kredietkaarten, waarde- of kortingsbonnen, cheques;
- Overhandigt kasticket en wisselgeld;
- Zorgt voor (tussentijdse) afsluiting kassa en overdracht geldmiddelen conform richtlijnen;
- Telt geld na en maakt kassarapport op (controle kassarol);
- Verklaart verschillen en zorgt voor correcties of annulaties;
- Houdt toezicht op diefstallen.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 220

Functie : Kassier(ster)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- input gegevens, controle product-prijs;
- financiële transacties;
- vlot verloop aan kassa.

1.2. Gevolgen

- ongeldige betalingsmiddelen;
- tekorten kassa;
- verkeerde gegevensverwerking.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis werkzaamheden, werking kassa(verrichtingen), kennis producten-prijs.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- vreemde valuta - klanten - diefstallen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - schriftelijk;
- talenkennis.

5. VAARDIGHEDEN

- accuratesse.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	eenzijdige bewegingen - plaatsgebonden
	-	werken met scherm
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode
6.4. Risico	: -	manipuleren van betaalmiddelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : CATERING

Code : HRC. REF. 221

Functie : Hulpkassier(ster)

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de zaal(ploeg)verantwoordelijke.

DOEL :

Tijdelijk versterken van de bediening van de kassa's.

HOOFDTAKEN :

- Onthaalt klant;
- Voert gegevens in (gecodeerde toetsen);
- Maakt de som en int het geld;
- Controleert betalingsmiddelen, werkt met vreemde valuta's, kredietkaarten, waarde- of kortingsbonnen, cheques;
- Overhandigt kasticket en wisselgeld.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 221

Functie : Hulpkassier(ster)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed
Is verantwoordelijk voor :

- input gegevens, controle product-prijs;
- financiële transacties;
- vlot verloop aan kassa.

1.2. Gevolgen

- ongeldige betalingsmiddelen;
- tekorten kassa;
- verkeerde gegevensverwerking.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis werkzaamheden, werking kassa(verrichtingen), kennis productenprijs.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- vreemde valuta - klanten - diefstallen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - schriftelijk;
- talenkennis.

5. VAARDIGHEDEN

- accuratesse.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : --

6.2. Houding : eenzijdige bewegingen - plaatsgebonden werken met scherm

6.3. Werksfeer : tempodruk tijdens piekperiode

6.4. Risico : manipuleren van betaalmiddelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : BEDIENING

Code : HRC. REF. 222 - 223

Functie : Verantwoordelijke verkooppunt selfservice cafetaria

Functiecategorie: IX

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de zaakvoerder. Geeft leiding aan medewerkers van bepaald verkooppunt.

DOEL :

Organiseren, delegeren en superviseren van de werkzaamheden in bepaald verkooppunt (in overleg met de manager). Klantencontact en dienstverlening. Administratie.

HOOFDTAKEN :

1. Organiseert en controleert :

- superviseert en controleert de mise-en-place van de zaal en de toonbanken : presentatie producten, prijs-aanduiding, promotiemateriaal, benodigdheden (bestek, vaatwerk, servetten...), controleert visueel de kwaliteit en presentatie van de gerechten;
- controleert de dienstverlening volgens normen; waarborgt een snel en efficiënt verloop van de service;
- verzekert de operationaliteit van de installaties, controleert de technische werking, signaleert afwijkingen en doet beroep op technische dienst;
- controleert schoonmaak, orde en netheid van de verkooppunten;
- past verkoops- en marketingplan toe; geeft werkinstructies aan de medewerkers;
- helpt medewerkers bij hun werkzaamheden, springt in tijdens de bediening.

2. Personeelsplanning :

- staat in voor de personeelsplanning, stelt uurroosters op en controleert de aanwezigheid van het personeel;
- coördineert verschillende activiteiten, controleert de taakvervulling, houdt toezicht op de naleving van interne normen;
- controleert voorkomen en hygiëne;
- heeft inspraak bij aanwerving/ontslag medewerkers;

- staat in voor onthaal en opleiding van nieuwe medewerkers; geeft instructies voor presentatie-, bedienings- en afruimtechnieken;
- motiveert medewerkers, voert functioneringsgesprekken, zorgt voor samenwerking teams.

3. Klantencontact :

- onthaalt klanten, informeert, behandelt klachten, bespreekt de organisatie van bepaalde activiteiten;
- rapporteert over klantenreacties m.b.t. dienstverlening.

4. Voorraadbeheer

- staat in voor de bestellingen, controleert leveringen (kwantiteit/kwaliteit), verwerkt gegevens;
- hanteert FIFO-systeem voor voorraadbeheer, bewaakt kwaliteit (versheid) van de producten in voorraad.

5. Verzorgt administratie :

- controleert en berekent omzet, kosten, budgetten;
- controleert kassa's;
- verzorgt gegevensverwerking m.b.t. personeelszaken.

Assisteert de zaakvoerder bij de uitvoering van het dagelijks beleid; voert zijn/haar instructies uit.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 222 – 223

Functie : Verantwoordelijke verkooppunt selfservice cafetaria

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- efficiënte werkorganisatie en supervisie, uitvoering van verkoop- en marketingplannen;
- waarborg van een vlotte, correcte en klantvriendelijke bediening;
- klantenrelaties, oplossen van klachten;
- respecteren van interne richtlijnen;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen van medewerkers;

- hygiëne, orde, netheid en veiligheid van de werkplaatsen;
- openen en/of afsluiten van de zaak.

1.2.Gevolgen

- materiële schade (vb. gebroken vaatwerk);
- verlies grondstoffen (beperkt);
- ontevreden klant;
- invloed op het realiseren van de omzet;
- impact op kostenbeheersing en budgetten.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis en ervaring praktische werkzaamheden;
- inzicht samenhang gegevens - gegevensverwerking;
- werkorganisatie en werkmethoden;
- sociabel leidinggeven.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op; zoniet doet beroep op verantwoordelijke.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - schriftelijk;
- dienstverlenend optreden - overtuigen.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - schotels dragen e.a.

6.2. Houding : - afwisselend

6.3. Werksfeer : - tempodruk tijdens piekperiode

6.4. Risico : - struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ZAAL - SNELDIENSTRESTAURATIE

Code : HRC. REF. 224

Functie : Afruim(st)er

Functiecategorie: I

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke of zijn assistent.

DOEL :

Afruimen van dranken en gerechten.

HOOFDTAKEN :

1. Voor de dienst :

- helpt bij het onderhoud en schoonmaak van het materiaal en meubilair;
- helpt bij de mise-en-place van de zaal;
- helpt bij de mise-en-place dranken : ophalen en aanvullen van dranken en toebehoren.

2. Tijdens de dienst :

- ruimt tafels af: verwijdert leeggoed en vuil vaatwerk, verwijdert etensresten en brengt alles naar de spoelkeuken;
- reinigt de tafels en controleert de properheid rondom en onder de tafel.

3. Na de dienst :

- ruimt de tafels af en helpt bij de mise-en-place voor de volgende dienst;
- verzamelt en rangschikt leeggoed;
- schikt en bergt het bedieningsmateriaal op; zorgt voor orde en netheid in de zaal;
- plaatst vuilnisbakken, vult vuilnisbakken aan en bergt de vuilniszakken weg;
- helpt collega's bij hun werkzaamheden.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 224

Functie : Afruim(st)er

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- afruimen en schoonmaken van tafels;
- vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke omgang;
- respecteren van bepaalde normen;
- vlotte werkvoortgang, instructies correct uitvoeren;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen.

1.2. Gevolgen

- materiële schade (vb. gebroken vaatwerk).

2. KENNIS EN KUNDE

- inzicht eigen werkorganisatie;
- dienstverlenend.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- doet beroep op verantwoordelijke.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisseling van informatie;
- dienstverlenend en discreet.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	dienbladen en fusten dragen
6.2. Houding	: -	rondlopen - belasting rug
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode
6.4. Risico	: -	kans op licht snijwonden
	-	struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : BEDIENING (KLINIEKEN EN CATERING)

Code : HRC. REF. 226

Functie : Inpak(st)ker - aangestelde tray-setting

Functiecategorie: III

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de keukenverantwoordelijke (chef) of de verantwoordelijke diëtist(e).

DOEL :

Samenstellen van maaltijdpakketten.

HOOFDTAKEN :

- Mise-en-place van alle benodigdheden (producten en materiaal) voor het samenstellen van maaltijdpakketten op dienbladen of trays : zet voorraad dranken, brood, (toe)spijzen, vetstoffen, garnituren, supplementen, bestek, vaatwerk enz... klaar aan de verschillende werkposten;
- Helpt het keukenpersoneel bij eenvoudige bereidingen : vb. smeert en belegt broodjes of sandwiches; bereidt koude (na)gerechten vb. koude schotels, groenten- en fruitsalades enz.;
- Staat in voor de schikking en portionering van spijzen conform richtlijnen;
- Stelt volgens order maaltijdpakketten samen en plaatst spijzen, dranken en toebehoren op dienblad;
- Verpakt of sluit dienblad af; plaatst het in de transportkarren;
- Na de assemblage van de dienbladen: ruimt de transportband af, ordent alle benodigdheden en zorgt voor correcte bewaring en opslag van de overige voedingsmiddelen;
- Staat in voor de schoonmaak van het materiaal en het onderhoud van de werkplaatsen;
- Voert strikt de orders uit voor samenstelling maaltijdpakketten en dit binnen de opgelegde tijdsspanne;
- Onderhoudt de werkplaats.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 226

Functie : Inpak(st)ker - aangestelde tray-setting

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- samenstellen van maaltijdpakketten conform richtlijnen;
- respecteren van opgelegd assortiment;
- kwalitatieve en hygiënische opslag in transportkarren;
- respecteren van timing voor de distributie;
- orde, netheid en hygiëne.

1.2. Gevolgen

- laattijdige bediening, vergissing in producten en distributie (ziekenhuizen, vliegtuigen);
- invloed op werkeenheid.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis werkzaamheden;
- kennis verschillende producten en assortimenten;
- snelle werkcoördinatie.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- complexiteit verschillende assortimenten - codering producten.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling.

5. VAARDIGHEDEN

- > accuratesse - > bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	max. 5 kg
6.2. Houding	: -	staand-plaatsgebonden-eenzijdige bewegingen
6.3. Werksfeer	: -	> tempodruk
6.4. Risico	: -	struikelen

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling : CATERING

Code : HRC. REF 226B

Functie : Aangestelde verdeling koffie, dranken en broodjes

Functiecategorie : I

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke Cafetaria.

DOEL :

Interne verdeling van koffie, dranken en broodjes in de verschillende departementen. Ophalen van de vaatwas.

HOOFDTAKEN :

- Bereidt de gereedschappen noodzakelijk voor de dienst: borden, vaatwas, servetten, koffie, dranken, broodjes en andere noodzakelijke voorwerpen en plaats deze op de dienstwagentjes;
- Bestuurt de wagentjes met de dranken, de koffie en de broodjes naar hun bestemming : respecteert hierbij de opgelegde timing;
- Verzamelt de lege schotels, gaat ze ophalen en brengt ze naar de keuken/vaatwas;
- Respecteert hierbij bepaalde normen bijv. de eetwaren gescheiden houden van de gebruikte (vuile) afwas;
- Helpt bij het afruimen van de dienstwagentjes, verzekert de reiniging ervan;
- Plaatst de afwas in de manden van de afwasmachine en zet de afwasmachine in werking;
- Reinigt de koffiezetmachine;
- Lost zelf kleine problemen van de dienst op.

CRITERIA

Code : HRC.REF. 226B

Functie : Aangestelde verdeling koffie, dranken en broodjes

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed :

Is verantwoordelijk voor:

- de continue verdeling van broodjes, koffie en dranken en het weghalen van de afwas;
- het respecteren van de hygiënenormen;
- het respecteren van de verdelingstijdstippen.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis van de werkzaamheden;
- kennis van de interne uurroosters en regelingen.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost zelf kleine problemen van de dienst op;
- doet beroep op de verantwoordelijken.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling.

5. VAARDIGHEDEN

- de functie vereist enige bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : max.. 20 kg.

6.2. Houding : het duwen van de dienstwagentjes - voorovergebogen

6.3. Werkomstandigheden : tempodruk – grote afstanden

6.4. Risico : lichte kneuzingen - struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : BEDIENING (KLINIEKEN EN CATERING)

Code : HRC. REF. 226C

Functie : Assistent-diëtist(e) (M/V)

Functiecategorie: V

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de keukenverantwoordelijke (chef) of de verantwoordelijke diëtist(e) of de diëtist(e).

DOEL :

Samenstellen van maaltijdpakketten; ondersteunen van de diëtist(e) en/of de verantwoordelijke keuken tijdens de controle van de porties en meewerken aan de samenstelling van de dienbladen, conform de dieet/regime fiches

HOOFDTAKEN :

- Mise-en-place van alle benodigdheden (producten en materiaal – normaal/dieet) voor het samenstellen van maaltijdpakketten op dienbladen of trays: zet voorraad dranken, brood, (toe)spijzen, vetstoffen, garnituren, supplementen, bestek, vaatwerk enz... klaar aan de verschillende werkposten;
- Helpt het keukenpersoneel bij eenvoudige bereidingen : vb. smeert en belegt broodjes of sandwiches; bereidt koude (na)gerechten vb. koude schotels, groenten- en fruitsalades enz...;
- Staat in voor de schikking en portionering van spijzen conform richtlijnen;
- Stelt volgens (dieet)richtlijnen maaltijdpakketten samen en plaatst spijzen, dranken en toebehoren op dienblad;
- Stelt de porties samen van specifieke (dieet)bereidingen en verpakt deze;
- Verpakt of sluit dienblad af (volgens patiëntfiche/afdeling); plaatst het in de transportkarren;
- Controleert, conform de richtlijnen van de verantwoordelijke keuken of diëtist(e), de mise-en-place van alle benodigdheden aan de assemblagetafel: dranken, brood, spijzen, vetstoffen, garnituren, supplementen, bestek, specifieke bereidingen, enz...;
- Stelt samen en schikt spijzen, dranken en toebehoren op dienbladen bvb. vetarm, zoutloos, vezelarm, diabetisch, gemalen enz..., conform de dieetfiches/regimes opgesteld door de diëtist(e);
- Controleert mee het opbergen en bewaren van voedingsmiddelen;

- Na de assemblage van de dienbladen: ruimt de transportband af, ordent alle benodigdheden en zorgt voor correcte bewaring en opslag van de overige voedingsmiddelen;
- Staat in voor de schoonmaak van het materiaal en het onderhoud van de werkplaatsen;
- Voert strikt de orders uit voor samenstelling maaltijdpakketten en dit binnen de opgelegde tijdspanne;
- Onderhoudt de werkplaats.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 226C

Functie : Assistent-Diëtist(e) (M/V)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor:

- kwaliteit (samenstelling, grammages, volgens dieet) maaltijden; samenstelling dienbladen conform de fiches;
- volgens (dieet)richtlijnen samengestelde maaltijdpakketten;
- respecteren van opgelegd assortiment;
- kwalitatieve en hygiënische bewerking, bewaring en opslag in transportkarren;
- de bereiding en samenstelling van de voeding, dranken of toebehoren op de dienbladen, conform de (dieet)fiches;
- de mise-en-place van alle benodigdheden aan de assemblagetafel, conform richtlijnen;
- respecteren van timing voor de distributie;
- orde, netheid en hygiëne.

1.2. Gevolgen

- laattijdige bediening, vergissing in producten en distributie (ziekenhuizen, vliegtuigen);
- slechte controle van samenstelling van het dieetregime;
- invloed op werkeenheid.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis werkzaamheden;
- kennis verschillende producten en assortimenten;
- praktische basiskennis voedings- en dieetleer;

- snelle werkcoördinatie.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- complexiteit verschillende assortimenten - codering producten.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling en schriftelijke info uitwisseling.

5. VAARDIGHEDEN

- > accuratesse - > bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - max. 5 kg

6.2. Houding : - staand-plaatsgebonden-eenzijdige bewegingen (aan de band)

6.3. Werksfeer : - tempodruk (aan de band)

6.4. Risico : - struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : BEDIENING

Code : HRC. REF 227

Functie : Aangestelde distributie karretjes

Functiecategorie: II

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de keukenverantwoordelijke of de verantwoordelijke diëtist(e).

DOEL :

Interne distributie van maaltijden naar verschillende afdelingen. Ophalen van de afwas.

HOOFDTAKEN :

- Zet benodigdheden klaar voor de bediening : bestek, vaatwerk, servetten, drankenvoorraad, snacks en andere benodigdheden en plaatst ze op de dienstkarretjes;
- Brengt de karretjes met maaltijdpakketten naar hun bestemming; respecteert hierbij een bepaalde tijdsplanning;
- Verzamelt lege karren of haalt ze op en brengt ze naar de spoelkeuken;
- Respecteert bij de distributie bepaalde normen : vb. het scheiden van gerechten en gebruikt (vuil) vaatwerk;
- Helpt bij het ontruimen van de dienstkarren, staat in voor de schoonmaak ervan.

CRITERIA

Code : HRC. REF 227

Functie : Aangestelde distributie karretjes

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- continue distributie van maaltijden en ophalen afwas;
- respecteren van hygiënische normen;

- respecteren van uurregeling distributie.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis werkzaamheden;
- uurregeling en interne normen.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- doet beroep op verantwoordelijken.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	max. 20 kg
6.2. Houding	: -	karren duwen - voorovergebogen
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk - lange afstanden
6.4. Risico	: -	lichte kneuzingen
	-	struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : BEDIENING

Code : HRC. REF. 228 A

Functie : Chauffeur/chauffeuse goederentransport

Functiecategorie: V

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke.

DOEL :

Transporteren van grondstoffen, maaltijden en materialen.

HOOFDTAKEN :

- Controleert, laadt, vervoert en lost grondstoffen, levensmiddelen, maaltijden, linnen, vaatwerk, keukenmateriaal, onderhoudsproducten, leeggoed enz.; naar hun respectievelijke bestemming;
- Respecteert de hygiënische normen tijdens het transport (vb. afzonderlijke vervoeren van voedingswaren);
- Verzorgt spoedbestellingen;
- Controleert a.h.v. checklist lading/leveringen; laat documenten ondertekenen;
- Controleert (bestel)wagen : nazicht olie- en waterpeil; tankt, signaleert afwijkingen;
- Helpt (occasioneel) bij het opstapelen, instellen of aansluiten van materialen.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 228 A

Functie : Chauffeur/chauffeuse goederentransport

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- continue en efficiënte verloop van het transport;
- respecteren van richtlijnen.

2. KENNIS EN KUNDE

- rijbewijs B en/of C.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- doet beroep op verantwoordelijken;
- kleine herstellingen om het voertuig rijdend te houden.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	stapelen, laden en lossen materialen
6.2. Houding	: -	voorovergebogen - zittend
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk
	-	weersomstandigheden
6.4. Risico	: -	kans op ongeval - kneuzingen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : BEDIENING

Code : HRC. REF. 228 B

Functie : Chauffeur/chauffeuse personentransport

Functiecategorie: V

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke.

DOEL :

Personen vervoeren.

HOOFDTAKEN :

- Vervoert op verzoek personen;
- Laadt koffers in;
- Bestuurt wagen of bus volgens tijd- en routeschema;
- Verstrekt informatie aan de passagiers, zorgt voor de nodige dienstverlening;
- Houdt de wagen of bus schoon, staat in voor eenvoudig onderhoud en nazicht olie- en waterpeil; tankt, signaleert afwijkingen;
- Let op de veiligheid in het verkeer;
- Doet boodschappen op verzoek, brengt pakjes ter bestemming.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 228 B

Functie : Chauffeur/chauffeuse personentransport

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- veilig personenvervoer;
- respecteren van richtlijnen;
- is verantwoordelijk voor zijn voertuig.

2. KENNIS EN KUNDE

- rijbewijs C en/of D.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- doet beroep op verantwoordelijken.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- talenkennis: mondeling.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	laden van koffers
6.2. Houding	: -	veelvuldig zitten
6.3. Werksfeer	: -	soms verkeersdrukte
6.4. Risico	: -	kans op auto-ongeval

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : BEDIENING

Code : HRC. REF. 229

Functie : Aangestelde bevoorrader automaten

Functiecategorie: IV

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke.

DOEL :

Bevoorraden van automaten.

HOOFDTAKEN :

- Bevoorraadt verschillende dranken- en snacks/snoep automaten;
- Maakt de automaten schoon en verwijdert geldstukken;
- Controleert de werking van de automaten, verhelpt eenvoudige storingen, signaleert afwijkingen of defecten aan de technische dienst;
- Controleert de voorraad producten per automaat, registreert verbruik en noteert bestellingen;
- Vult gevraagde checklists in;
- Bestuurt kleine (bestel)wagen en gebruikt een lichte transpallet voor het transport van de producten.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 229

Functie : Aangestelde bevoorrader automaten

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- correcte bevoorrading van automaten;
- controle operationaliteit van de installaties;
- gegevensverwerking;

- respecteren van richtlijnen;
- verantwoordelijk voor geld.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis verschillende producten;
- technisch inzicht werking van installaties;
- houder zijn van rijbewijs.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- doet beroep op verantwoordelijken;
- kleine herstellingen om het voertuig rijdend te houden.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	dragen van dozen max. 20 kg
6.2. Houding	: -	veelvuldig voorovergebogen
6.3. Werksfeer	: -	koude uitstraling
6.4. Risico	: -	kans op auto-ongeval
	-	glas- of snijwonden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : BEDIENING - WINKEL

Code : HRC. REF. 230

Functie : Verko(o)p(st)er Medewerk(st)er winkel

Functiecategorie: V

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de (assistent) zaakvoerder en/of onder de (adjunct) boordhofmeester.

DOEL :

Verkopen van producten. Dienstverlening.

HOOFDTAKEN :

- Ontvangt en controleert levering van goederen;
- Vult rekken aan, plaatst promotiemateriaal, zorgt voor presentatie van de producten in de toonbanken en uitstalramen, zorgt voor een correcte prijsaanduiding;
- Verkoopt producten, geeft inlichtingen, bedient klanten, licht de gebruiksaanwijzing toe enz.;
- Rekent de verkoop af (vreemde valuta), int het geld en controleert de betalingsmiddelen;
- Houdt toezicht op diefstallen;
- Sluit de kassa af en maakt kassarapport op;
- Noteert bestellingen;
- Maakt inventaris op van de shopartikelen;
- Staat in voor de schoonmaak en het onderhoud van het verkooppunt.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 230

Functie : Verko(o)p(st)er Medewerk(st)er winkel

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- verkoop - dienstverlening klant - afrekenen;
- voorkomen, sociabel en communicatief;
- verantwoordelijk voor het geld.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis van verschillende producten en prijzen;
- commerciële ervaring;
- talenkennis;
- interne verkoopsopleiding.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- diefstal - tekorten in kassa.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- talenkennis: mondeling - klanten.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	verplaatsen van goederen
6.2. Houding	: -	staand en plaatsgebonden
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode
6.4. Risico	: -	---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : BEDIENING

Code : HRC. REF. 231

Functie : Verko(o)p(st)er mini-bar

Functiecategorie: V

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de supervisor.

DOEL :

Verkopen van dranken en snacks.

HOOFDTAKEN :

- Controleert de voorraad dranken, snacks en andere artikelen voor de minibar (maakt inventaris op bij vertrek en aankomst);
- Mise-en-place van de minibar (rolwagen): warme en koude dranken, snacks, artikelen, benodigdheden voor de bediening, wisselgeld e.a.;
- Verplaatst zich met de rolwagen, verkoopt artikelen en ontvangt geld (werkt met vreemde valuta's);
- Registreert verkoop en controleert kassa;
- Verwijdert leeggoed en afval;
- Bedient maaltijden en dranken, zorgt voor de nodige dienstverlening en ruimt af.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 231

Functie : Verko(o)p(st)er mini-bar

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- verkopen van dranken en snacks;
- vlot, correct, toegewijd en klantvriendelijke service;
- kassa.

2. KENNIS EN KUNDE

- interne opleiding;
- kennis verschillende producten en prijzen;
- berekenen verschillende valuta's.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op;
- vergissing kassa.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling;
- klanten;
- talenkennis.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	dragen van schotels, karretjes duwen in beperkte ruimte
6.2. Houding	: -	rondlopen - belasting rug dragen borden
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode
6.4. Risico	: -	lichte kneuzingen
	-	struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ZAAL - BEDIENING RESTAURANT (TREIN,BOOT)

Code : HRC. REF. 232

Functie : Verko(o)p(st)er zaal

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de boordhofmeester (wat de schepen betreft). Werkt alleen (wat de trein betreft).

DOEL :

Mise-en-place zaal, bedienen, afruimen en afrekenen.

HOOFDTAKEN :

- Controleert de voorraad dranken, voedingswaren, linnen en vaatwerk (maakt inventaris op bij vertrek en aankomst);
- Mise-en-place van de zaal : schikt tafels en stoelen, linnen, bestek, vaatwerk en tafelversieringen;
- Mise-en-place voor de gerechten; zet wijnen klaar;
- Tijdens de dienst : onthaalt klanten, geeft menu- en drankenadvies, neemt de bestelling op en geeft deze door aan keuken, zet de dranken klaar en bedient;
- Haalt de maaltijden op uit keuken en bedient de klanten;
- Ruimt de tafels af;
- Maakt de rekening op en ontvangt;
- Mise-en-place tafel voor de volgende klant of de volgende dienst;
- Is permanent attent voor noden klant;
- Kan gevraagd worden om te helpen in de keuken of om de mini-bar te verzorgen.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 232

Functie : Verko(o)p(st)er zaal

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- correct bedienen van maaltijden en dranken volgens protocol;
- vlot, correct, toegewijd en klantvriendelijk onthaal en bediening;
- respecteren van bepaalde normen;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen;
- inventaris en voorraad.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis voedings- en drankenleer;
- interne opleiding;
- talenkennis;
- kennis richtlijnen in nood.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op zoniet doet beroep op verantwoordelijke;
- vergissing bestelling - kassa.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- talenkennis: mondeling;
- klanten;
- discretie t.o.v. klant;
- teamwerk keuken-zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	dragen van schotels
6.2. Houding	: -	rondlopen - belasting van de rug
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk
	-	lawaai - trillingen
6.4. Risico	: -	uitglijden - verhoogd risico bij noodweer of spoorwisseling

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : JETFOIL

Code : HRC. REF. 233

Functie : Steward(es) / Hofmeester(es)

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de supervisor.

DOEL :

Onthaal en bedienen reizigers. Verkopen van producten.

HOOFDTAKEN :

- Controleert de voorraad dranken, rookwaren, parfums en minibar (maakt inventaris op bij vertrek en aankomst);
- Mise-en-place rolwagen;
- Onthaalt reizigers, controleert ticket (rokers/niet rokers) en begeleidt de reizigers naar upper (rokers) of lower deck (niet rokers);
- Staat in voor de zwemvestdemonstratie;
- Bedient maaltijden en dranken, zorgt voor de nodige dienstverlening en ruimt af;
- Verkoopt alcoholische dranken, luxe artikelen en parfums;
- Is permanent attent voor de noden van de reizigers, helpt reizigers bij ongemak of ziekte;
- Registreert verkopen, verzorgt hiervoor de nodige administratie, maakt eindkassa op;
- Staat in voor de netheid van de jetfoil, controleert orde en netheid van het sanitair, voorziet de nodige toebehoren.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 233

Functie : Steward(es) / Hofmeester(es)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- onthaal en begeleiden van reizigers;
- bedienen van maaltijden en dranken;
- verkoop van luxeartikelen;
- vlot, correct, toegewijd en klantvriendelijke service;
- veiligheid passagiers;
- helpen bij het aan- en afmeren.

2. KENNIS EN KUNDE

- interne opleiding;
- kennis verschillende producten en prijzen;
- berekenen verschillende valuta's;
- richtlijnen bij nood.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op zoniet doet beroep op verantwoordelijke;
- vergissing kassa.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling;
- klanten;
- talenkennis.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	dragen van schotels, karretjes duwen in beperkte ruimte
6.2. Houding	: -	rondlopen - belasting rug dragen borden
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk
	-	lawaai - trillingen
6.4. Risico	: -	uitglijden - verhoogd risico bij noodweer

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ZAAL - BEDIENING ONTBIJT

Code : HRC. REF. 234

Functie : Medewerk(st)er ontbijt(buffet)

Functiecategorie: III

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de maître d'hôtel.

DOEL :

Mise-en-place zaal, bedienen, afruimen en afrekenen.

HOOFDTAKEN :

- Mise-en-place ontbijtbuffet : plaatst ijs, zet warme platen aan, brengt ontbijtbenodigdheden aan en schikt deze op het buffet : verschillende fruitsappen, fruitsalades, broodsoorten, cornflakes, boter, vlees- en zuivelwaren, jam ...;
- Schikt het warm ontbijtbuffet met vlees-, vis- en eierbereidingen;
- Vult bestek en vaatwerk aan, dekt tafels;
- Onthaalt klanten, bedient koffie en thee;
- Verzorgt ontbijt op de kamer;
- Ruimt ontbijtbuffet af, vervolledigt de mise-en-place;
- Na het ontbijt, mise-en-place voor de lunch : schikt tafels en stoelen, linnen, bestek, vaatwerk en andere tafelbenodigdheden;
- Voorziet koude en warme dranken in vergaderzalen; bedient koffie tijdens pauzes.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 234

Functie : Medewerk(st)er ontbijt(buffet)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- vlot, correct, toegewijd en klantvriendelijk onthaal en bediening;

- in orde brengen van ontbijtbuffet;
- respecteren van interne normen;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen.

1.2.Gevolgen

- beperkt : materiële schade (vb. gebroken vaatwerk);
- verlies grondstoffen (beperkt);
- ontevreden klant.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis werkzaamheden;
- kennis dranken en gerechten;
- bediening.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op zoniet doet beroep op verantwoordelijke;
- piekperiode voor bediening - overschakeling van ontbijt;
- naar lunch combinatie bediening zaal en roomservice.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling;
- met verantwoordelijken;
- klanten;
- discretie t.o.v. klant;
- talenkennis.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - dragen dienbladen

6.2. Houding : - eenzijdige bewegingen

6.3. Werksfeer : - tempodruk tijdens piekperiode

6.4. Risico : - struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : BANKET - BEDIENING

Code : HRC. REF. 235

Functie : Hulpkelner(in) - commis

Functiecategorie: II

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de rijleider.

DOEL :

Mise-en-place en helpen bij de bediening van gerechten en dranken tijdens banketten, recepties, koffie pauzes of andere partijen.

HOOFDTAKEN :

- Staat in voor het onderhoud en de schoonmaak (mastiek) van zaal- en bedieningsmateriaal;
- Staat in voor de mise-en-place van banketten, recepties, koffiepauzes e.a. volgens voorschriften;
- Brengt tijdens de bediening de gerechten, dranken en benodigdheden aan volgens instructies van de rijleider;
- Schikt en ruimt na de dienst het bedieningsmateriaal op; zorgt voor orde en netheid in de zaal.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 235

Functie : Hulpkelner(in) - commis

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- mise-en-place van zaal- en bedieningsmateriaal;
- vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke bediening conform de richtlijnen;
- respecteren van bepaalde normen;

- vlotte werkvoortgang, instructies correct uitvoeren;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen;
- respecteren van de veiligheidsvoorschriften.

1.2. Gevolgen

- materiële schade (vb. gebroken vaatwerk);
- verlies grondstoffen (beperkt).

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis van de bedieningsmethode;
- klantvriendelijk en dienstverlenend.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- doet beroep op verantwoordelijke.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisseling van informatie;
- dienstverlenend en discreet;
- teamwerk keuken-zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid : dragen schotels, glazen en dienbladen enz.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	dragen van bedieningsmateriaal
6.2. Houding	: -	rondlopen - belasting rug dragen borden
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode bediening
6.4. Risico	: -	kans op lichte brandwonden en snijwonden
	-	struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : BANKET - BEDIENING

Code : HRC. REF. 236

Functie : 1/2 Rijleid(st)er

Functiecategorie: IV

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de rijleider. Geeft operationele instructies aan de hulpkelner of commis.

DOEL :

Mise-en-place en bedienen van gerechten en dranken tijdens banketten, recepties, koffiepauzes en andere partijen. Is verantwoordelijk voor het correct verloop van de bediening van een aantal tafels of een bepaalde zone.

HOOFDTAKEN :

- Staat in voor de mise-en-place van banketten, recepties, koffiepauzes e.a.;
- Staat tijdens de dienst in voor de correcte en vlotte bediening van een aantal tafels of een bepaalde zone;
- Ruimt na de dienst het bedieningsmateriaal op; zorgt voor orde en netheid in de zaal.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 236

Functie : 1/2 Rijleid(st)er

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- correcte mise-en-place en bediening conform de richtlijnen;
- vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke bediening conform de richtlijnen;
- respecteren van bepaalde normen;

- vlotte werkvoortgang, goede coördinatie met de keuken, efficiënte bedieningsmethode en werkorganisatie;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen;
- respecteren van de veiligheidsvoorschriften.

1.2. Gevolgen

- materiële schade (vb. gebroken vaatwerk);
- verlies grondstoffen (beperkt).

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis bedieningsmethode;
- inzicht werkorganisatie;
- klantvriendelijk en dienstverlenend.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op zoniet doet beroep op verantwoordelijke.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisseling van informatie;
- talenkennis;
- dienstverlenend en discreet;
- teamwerk keuken-zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid : dragen schotels, glazen en dienbladen enz.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	dragen van bedieningsmateriaal
6.2. Houding	: -	rondlopen - belasting van de rug
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode bediening
6.4. Risico	: -	kans op lichte brandwonden en snijwonden
	-	struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : BANKET - BEDIENING

Code : HRC. REF. 237

Functie : Rangkelner(in) – Rijleid(st)er

Functiecategorie: V

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de eerste rijleider of maître d'hôtel. Geeft operationele instructies aan de 1/2 rijleider en de hulpkelner of commis.

DOEL :

Superviseren van de werkzaamheden tijdens de bediening van banketten, recepties e.a. Bedienen van gerechten en dranken.

HOOFDTAKEN :

- Staat in voor de mise-en-place van banketten, recepties e.a.;
- Bedient dranken en gerechten;
- Houdt toezicht op de correcte en vlotte bediening en op de werkzaamheden van de commis en de 1/2 rijleiders; geeft werkinstructies;
- Houdt toezicht op orde en netheid in de zaal; controleert het zaal- en bedieningsmateriaal; signaleert de defecten.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 237

Functie : Rangkelner(in) – Rijleid(st)er

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- controle en supervisie tijdens de bediening;
- vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke bediening conform de richtlijnen;
- respecteren van bepaalde normen;

- vlotte werkvoortgang, goede coördinatie met de keuken, efficiënte bedieningsmethode en werkorganisatie;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen;
- respecteren van de veiligheidsvoorschriften.

1.2. Gevolgen

- materiële schade (vb. gebroken vaatwerk);
- verlies grondstoffen (beperkt).

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis bedieningsmethode;
- inzicht werkorganisatie;
- klantvriendelijk en dienstverlenend.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op zoniet doet beroep op verantwoordelijke.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisseling van informatie;
- talenkennis;
- dienstverlenend en discreet;
- teamwerk keuken-zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid : dragen schotels, dienbladen enz.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	dragen van bedieningsmateriaal
6.2. Houding	: -	rondlopen - belasting van de rug
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode bediening
6.4. Risico	: -	kans op lichte brandwonden en snijwonden
	-	struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : BANKET - BEDIENING

Code : HRC. REF. 238

Functie : Eerste Rangkelner(in) (M/V)

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de maître d'hôtel. Geeft operationele instructies aan de rang- of rijleiders.

DOEL :

Coördineren en superviseren van de werkzaamheden van de rang- of rijleiders voor het vlot verloop van een partij. Bedienen van gerechten en dranken.

HOOFDTAKEN :

- Coördineert en superviseert de werkzaamheden van de rang- of rijleiders voor het vlot verloop van een partij;
- Geeft operationele instructies m.b.t. de mise-en-place en de bediening van het menu volgens offerte. Staat in voor de werkverdeling en de controle van de uitvoering ervan conform de richtlijnen;
- Houdt toezicht op het voorkomen van bedieningspersoneel;
- Controleert de mise-en-place en de werking van het zaal- en bedieningsmateriaal;
- Houdt toezicht op de dagvoorraad dranken en gerechten;
- Neemt deel aan de bedieningswerkzaamheden;
- Verricht de vereiste formaliteiten m.b.t. de inventaris en de afrekening van de geleverde diensten;
- Lost vragen en problemen op van de klanten;
- Houdt toezicht op het afruimen van bedieningsmateriaal, op de orde en netheid in de zaal;
- Houdt toezicht op de veiligheid.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 238

Functie : Eerste Rangkelner(in) (M/V)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- werkorganisatie, coördinatie en controle van de werkzaamheden;
- waarborgen van vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke bediening conform de richtlijnen;
- respecteren van bepaalde normen;
- vlotte werkvoortgang, goede coördinatie, efficiënte bedieningsmethode en werkorganisatie;
- professionele begeleiding van brigade;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen;
- respecteren van de veiligheidsvoorschriften.

1.2. Gevolgen

- foute organisatie van partij materiële schade (vb. gebroken vaatwerk), verlies grondstoffen (beperkt).

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis voedings- en drankenleer, samenstelling gerechten, bedieningsmethoden;
- inzicht werkorganisatie;
- klantvriendelijk en dienstverlenend.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op zoniet doet beroep op verantwoordelijke - zoekt alternatieven.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisseling van informatie;
- talenkennis;
- dienstverlenend en discreet;
- teamwerk keuken-zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid : dragen schotels, glazen, dienbladen enz...

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	dragen van bedieningsmateriaal
6.2. Houding	: -	rondlopen - belasting van de rug
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk tijdens piekperiode bediening
6.4. Risico	: -	kans op lichte brandwonden en snijwonden
	-	struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : BANKET - BEDIENING

Code : HRC. REF. 239

Functie : Assistant(e) maître d'hôtel
Assistant(e) oberkelner
Assistant(e) hofmeester

Functiecategorie: VIII

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de Maître d'Hôtel. Geeft werkinstructies aan het banketpersoneel.

DOEL :

Het uitvoeren van de werkorganisatie en supervisie van de bediening voor banketten.

HOOFDTAKEN :

- Coördineert en controleert de voorbereidende werkzaamheden voor banketten, recepties of andere partijen;
- Zorgt voor de taakverdeling, geeft richtlijnen over de bediening, menu, dranken, enz...;
- Staat in voor de begeleiding en opleiding van de medewerkers;
- Controleert de mise-en-place van de zaal, de tafels, het dienstmateriaal, de benodigdheden enz.; signaleert defecten;
- Neemt deel aan de bedieningswerkzaamheden; houdt toezicht op de naleving van de bedieningsprotocol en huisregels; waarborgt klantvriendelijke en kwalitatieve bediening;
- Controleert orde en netheid in de zaal en het voorkomen van het personeel;
- Lost vragen en problemen op van de klanten;
- Controleert de voorraad van dranken en gerechten, neemt inventaris op en vervult de vereiste formaliteiten voor de afrekening van de verleende diensten.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 239

Functie : Assistant(e) maître d'hôtel
Assistant(e) oberkelner
Assistant(e) hofmeester

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- coördineren en controleren van de werkzaamheden van het bedieningspersoneel;
- waarborgen van vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke bediening;
- controle uitvoering conform offerte;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen; ook van medewerkers.

1.2. Gevolgen

- ontevreden klant : invloed van belang.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis voedings- en drankenleer, samenstelling en bereiding gerechten en bedieningsmethoden;
- inzicht werkorganisatie.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op;
- organisatie, personeel, klant.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- klanten - discretie;
- talenkennis;
- teamwerk keuken-zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - dragen van bedieningsmateriaal

6.2. Houding : - afwisselend

6.3. Werksfeer : - tempodruk - piekperiode

6.4. Risico : - struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : BANKET - BEDIENING

Code : HRC. REF. 240

Functie : Oberkelner(in)/Hofmeester(es) Maître d'hôtel

Functiecategorie: IX

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de Banketmanager of de F&B manager. Geeft leiding aan het bedieningspersoneel van de banketafdeling.

DOEL :

Organisatie en supervisie van de bediening van partijen.

HOOFDTAKEN :

1. Werkorganisatie :

- organiseert, coördineert en superviseert de voorbereidende werkzaamheden voor banketten, recepties of andere partijen;
- plant de activiteiten van het bedieningspersoneel; zorgt voor de taakverdeling, geeft richtlijnen over de bediening, menu, dranken enz.;
- zorgt eventueel voor extra bedieningspersoneel in overleg met de personeelsverantwoordelijke, staat in voor de begeleiding en opleiding van de medewerkers.

2. Supervisie werkzaamheden :

- controleert de mise-en-place van de zaal, de tafels, het dienstmateriaal, de benodigdheden enz; signaleert defecten;
- neemt deel aan de bedieningswerkzaamheden; houdt toezicht op de naleving van de bedieningsprotocol en huisregels; waarborgt klantvriendelijke en kwalitatieve bediening;
- controleert orde en netheid in de zaal en het voorkomen van het personeel;
- lost vragen en problemen op van de klanten;
- controleert de dagvoorraad van dranken en gerechten, neemt inventaris op en vervult de vereiste formaliteiten voor de afrekening van de verleende diensten.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 240

Functie : Oberkelner(in)/Hofmeester(es) Maître d'hôtel

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- werkorganisatie van het bedieningspersoneel en supervisie van de werkzaamheden;
- waarborgen van vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke bediening;
- controle uitvoering conform offerte;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen; ook van medewerkers;
- waarborgt de naleving van de veiligheidsvoorschriften.

1.2. Gevolgen

- ontevreden klant : invloed van belang.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis voedings- en drankenleer, samenstelling gerechten, bedieningsmethoden;
- inzicht werkorganisatie.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op;
- organisatie, personeel, klant.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling en schriftelijk;
- klanten - discretie;
- talenkennis;
- teamwerk keuken-zaal.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	dragen van bedieningsmateriaal
6.2. Houding	: -	afwisselend
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk - piekperiode
6.4. Risico	: -	kans op lichte brandwonden en snijwonden
	-	struikelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ZAAL - BEDIENING

Code : HRC. REF. 241

Functie : Banketkelner(in)

Functiecategorie: III

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de Maître d 'Hotel of de Banketverantwoordelijke (banketmanager) of de zaakvoerder.

DOEL :

Mise-en-place van de zaal en het bedieningsmateriaal. Bedienen van dranken en gerechten tijdens banketten, vergaderingen, feesten e.a. volgens interne banketrichtlijnen.

HOOFDTAKEN :

- Zorgt voor de mise-en-place van het bedieningsmateriaal;
- Zorgt voor een vlotte bediening van dranken en gerechten tijdens lunches, banketten of recepties;
- Ruimt de tafels af;
- Zorgt voor orde en netheid in de zaal.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 241

Functie : Banketkelner(in)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- vlot, correct, toegewijd en klantvriendelijk onthaal en bediening;
- in orde brengen van de zaal en de tafels;
- respecteren van interne normen;
- persoonlijke hygiëne en voorkomen.

1.2. Gevolgen

- beperkt : materiële schade (vb. gebroken vaatwerk);
- verlies grondstoffen (beperkt);
- ontevreden klant.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis werkzaamheden en bedieningsmethode;
- inzicht werkorganisatie voor vlot verloop van de bediening.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op zoniet doet beroep op verantwoordelijke.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling;
- weinig klantencontact; discrete bediening.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	dragen van bedieningsmateriaal
6.2. Houding	: -	eenzijdige bewegingen
6.3. Werksfeer	: -	afwisselend
	-	tempodruk tijdens piekperiode
6.4. Risico	: -	geringe kans op uitglijden
	-	lichte snij- of brandwonden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling	:	Bediening (leveringen aan klanten)
Code	:	HRC. REF. 242
Functie	:	Besteller aan huis van bereide gerechten (pizza's, pasta, ...)
Functiecategorie	:	II

ORGANISATIE :

Ressorteert rechtstreeks onder de zaakvoerder.

DOEL :

Bestellen van gerechten en dranken met bromfiets of wagen.

HOOFDTAKEN :

- Neemt de telefoon op, geeft eventueel toelichtingen i.v.m. de samenstelling van de gerechten of levertijd en noteert de bestelling(en) van klant;
- Geeft de bestelling door aan de keuken;
- Verzorgt spoedbestellingen ; verplaatst zich met bromfiets of wagen (voor verre verplaatsingen of grotere bestellingen) tot aan de woning van de klant;
- Rekent af met de klant en keert terug naar de zaak;
- Bedient de klanten die zelf hun bestelling komen ophalen of verbruiken in de take away;
- Ruimt tafel(s) af en staat in voor de orde en netheid in de take away;
- Plooit verpakkingsmaterialen (dozen);
- Snijdt de groenten en zorgt voor de mise-en-place van de ingrediënten;
- Staat in voor de netheid van zijn voertuig ; controleert bromfiets of wagen (nazicht olie- en waterpeil, tankt);
- Helpt occasioneel bij het stockeren en/of stapelen van goederen en het instellen van de keukenuitrusting (oven).

CRITERIA

Code	:	HRC. REF. 242
Functie	:	Besteller aan huis van bereide gerechten (pizza's, pasta, ...)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- het onthaal van de klanten aan de telefoon of de bediening van de klant in de take away;
- het correct noteren en doorgeven van de bestellingen;
- het afleveren en het afrekenen van de spoedbestelling bij de klant;
- het afruimen en de orde en netheid in de take away;
- de netheid en de controle van het voertuig;
- mise-en-place van de ingrediënten en snijden van groenten.

1.2. Gevolgen

- fouten binnen de uitvoering kunnen leiden tot het doorgeven en/of laten klaarmaken van een verkeerde bestelling, het noteren van een verkeerd adres, het betrokken geraken bij een verkeersongeval, ontevreden klanten.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis van de wegcode;
- kennis van de pizza/gerechtenkaart;
- kunnen kaartlezen + enige kennis van de regio binnen dewelke bestellingen worden afgeleverd;
- kunnen besturen van bromfiets of bestelwagen (rijbewijs B).

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost eenvoudige problemen zelf op zoniet doet beroep op zaakvoerder.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- klantvriendelijk;
- zich kunnen verstaanbaar maken in de 2de landstaal (voor de regio Brussel).

5. VAARDIGHEDEN

- de nodige bewegingsvaardigheid vereist voor het besturen van bromfiets of eventueel bestelwagen.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - - -

6.2. Houding : - - -

6.3. Werksfeer : blootstelling aan wisselende weersomstandigheden

6.4. Risico : kans op snijwonden, verkeersongevallen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ZAAL/BEDIENING – SPOORWEGEN

Code : HRC. REF. 243

Functie : Steward(ess) Train attendant

Functiecategorie : VI

ORGANISATIE:

Staat in de onderneming onder het gezag van een (Duty) On Board Services Manager en rapporteert aan boord van de trein aan de verantwoordelijke steward indien hij aanwezig is.

DOEL:

Onthaal, begeleiden van reizigers. Ten dienste staan van de reizigers. Verkopen van snacks en dranken.

HOOFDTAKEN:

- Controleert boordvoorzieningen, lading en voorraad;
- Onthaalt de reizigers, begeleidt de reizigers naar de juiste zitplaats (1ste klasse); biedt hen verschillende diensten aan; vertoont bijzondere aandacht voor oudere mensen, gehandicapten, kinderen en andere passagiers die meer hulpbehoevend zijn;
- Verricht de mise-en-place van de rolwagen;
- Maakt het eten en de drankjes klaar en bedient de maaltijden en gewenste dranken aan de zitplaats van de passagiers (1ste klasse);
- Ruimt de tafels af;
- Verricht de mise-en-place van de bar;
- Verkoopt snacks en dranken (2de klasse) in het barrijtuig. Houdt de kassa bij, rekent af en rapporteert de verkoop;
- Zorgt ervoor dat de omschreven ruimten gedurende de hele rit proper en hygiënisch gehouden worden;
- Zorgt voor de algemene dienstverlening door regelmatig door het rijtuig te lopen;
- Kondigt de barservice aan in tenminste 3 talen;
- Op de Kanaaltreinen handhaaft in noodgevallen de orde en ziet er op toe dat de passagiers kalm blijven; helpt bij de evacuatie indien daartoe de instructie wordt gegeven.

CRITERIA

Code : HRC.REF. 243

Functie : Steward(ess) Train attendant

1. VERANTWOORDELIJKHEID

Is verantwoordelijk :

- voor de controle van de boordvoorzieningen, voorraad en lading;
- voor het onthaal en het begeleiden van reizigers;
- in het algemeen voor de dienst aan de klant;
- voor het bedienen van maaltijden en dranken;
- voor de verkoop van snacks en dranken;
- voor het correcte kassabeheer conform de procedures;
- voor een vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke dienstverlening;
- voor de netheid en de hygiëne van de ruimtes;
- op de Kanaaltreinen voor de veiligheid van de reizigers.

2. KENNIS EN KUNDE

- interne opleiding;
- kennis van de richtlijnen en hygiënenormen;
- kennis van verschillende producten en prijzen;
- berekenen van verschillende valuta's;
- bedienen van handterminal;
- op de Kanaaltreinen kennis van veiligheidsregels en richtlijnen bij nood;
- moet een reisverslag kunnen opmaken.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op;
- moet allerlei soorten vragen en verzoeken van passagiers kunnen beantwoorden;
- vergissing kassa.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- correct en gastvrij; dienstverlenend;
- contacten met klanten, bevoorradingsmedewerkers, de train managers;
- talenkennis: mondeling: doorgeven van informatie.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : heffen van drankcontainers, duwen en tillen van rolwagen

6.2. Houding : bukken, lopend, staand

6.3. Werksfeer : instabiliteit van rijdend voertuig
drukte aan de bar

6.4. Risico : geringe kans op kneuzingen, brandwonden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : BEDIENING

Code : HRC. REF. 250

Functie : Ambulante verkoper (M/V)

Functiecategorie : V

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke of zaakvoerder.

DOEL :

Mise-en-place, bedienen van dranken en/of voedingswaren (tijdens de ronde). Kassa.

HOOFDTAKEN :

- Maakt het vervoermiddel schoon voor het vertrek :
- Laadt het vervoermiddel (bestelwagen of fiets of vervoer met bakken te voet) :
- maakt de dranken en/of voedingswaren klaar voor de ambulante verkoop;
- verzekert het vervoer van een geldkas.
- Doet de verkoopsronde volgens een uitgestippelde route :
- bedient op een ambulante manier de klanten ter plaatse (vraagt aan de klant wat hij wenst);
- rekent af met de klant.
- Overhandigt bij het einde van de ronde het vervoermiddel en de kassa.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 250

Functie : Ambulante verkoper (M/V)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- een correcte dienstverlening naar de klanten toe;
- het ontvangen geld;

- een veilig vervoer tijdens de ronde;
- de netheid van het vervoermiddel.

1.2. Gevolgen

- De aard van dienstverlening naar de klant toe beïnvloed het cliënteel en de reputatie van het bedrijf;
- Foutieve geldontvangsten kunnen geringe financiële verliezen tot gevolg hebben;
- Een onrein vervoermiddel kan de klanten afschrikken en een omzetdaling veroorzaken.

2. KENNIS EN KUNDE

- Productkennis vereist;
- Praktische kennis van verkooptechnieken;
- Rijbewijs B (bij bestelwagens).

3. PROBLEEMOPLOSSING

- tijdens drukke periodes alle klanten van de ronde bedienen, zonder het voorziene aankomstuur te overschrijden;
- elke klant correct en vlot bedienen en tegelijk trachten de omgeving niet te storen;
- zelfstandig beslissen omtrent de organisatie van de ronde, mits naleving van de werkinstructies.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

Interne contacten :

- Heeft frequente contacten met de baas bij het vertrek (schoonmaken en laden van het voertuig) en op het einde van de ronde (aflevering van het voertuig);
- Heeft sporadische contacten met de collega's betreffende het verloop van het werk.

Externe contacten :

- Heeft frequente contacten met de klanten tijdens de ronde.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : dient (indien te voet) constant een matig zware last te dragen

6.2. Houding : dient (indien per fiets) gedurende gans de ronde een matige tot vrij zware lading voort te duwen

6.3. Werksfeer : werkt (indien per fiets of te voet) in wisselende weersomstandigheden.

6.4. Risico : reële kans op (verkeers)ongelukken tijdens de ronde

Functieomschrijving USB

Afdeling : BEDIENING - SPOORWEGEN

Code : HRC. REF. 251

Functie : Purser/On Board Services Supervisor

Functiecategorie : VIII

ORGANISATIE :

Staat in de onderneming onder het gezag van de (Duty) On Board Services Manager en geeft operationeel leiding aan de train attendants/stewards aan boord van de treinen.

DOEL :

Begeleiding van de train attendants/stewards en toezicht houden op een correcte en vlotte uitvoering van de werkzaamheden aan boord van de treinen en het volgen van de procedures door de train attendants/stewards teneinde de kwaliteit van de dienstverlening aan de passagiers te verzekeren.

Het instaan voor de cateringservice aan boord volgens de specificaties en tot volle tevredenheid van de passagiers.

HOOFDTAKEN :

Eurostartreinen

- geeft leiding aan alle train attendants/stewards en voert, indien nodig, dezelfde operationale taken uit aan boord van de trein als zijn ploeg; vertoont voorbeeldgedrag wanneer hij zijn taken uitvoert aan boord van de trein;

- coacht, motiveert, superviseert alle train attendants/stewards;

- brengt de nodige inlichtingen, nieuwe procedures en instructies over naar de ploeg stewards/train attendants en voert tevens informatie terug naar zijn manager via de reisverslagen en incidentenrapporteringen;
- verricht de dagelijkse opvolging van de prestaties en het gedrag van de train attendants/stewards aan boord van de treinen, rapporteert alle andere relevante situaties of moeilijkheden; werkt aan de ontwikkeling van de stewards/train attendants via de realisatie van beoordelingen en feedback;

- animeert de briefings en neemt deel aan de vergaderingen georganiseerd door de (Duty) On Board Services Manager;

- neemt deel aan werkgroepen en opleidingen (binnen en buiten het bedrijf).

Thalystreinen

- verricht de opvolging van de train attendants/stewards op de basis, op de trein en tussen de basis en de trein in nauwe samenwerking met de Dispatch en Terminal Manager;

- verifieert, onderhoudt en verbetert het kwaliteitsniveau van de dienstverlening aan boord door aanwezig te zijn op de treinen;

- vervult een sleutelrol in de communicatie tussen de train attendants/stewards en het management; communiceert rechtstreeks met de train attendants/stewards en is de link tussen de staff en het management;

- organiseert tussentijds afspraken die leiden tot een jaarlijks evaluatiegesprek met alle stewards/train attendants;

- neemt deel aan briefings, meetings met de (Duty) On Board Services Manager en de meeting met collega's

- werkt mee aan het up-to-date houden van de regels en procedures voor train attendants/stewards.

CRITERIA

Code : HRC.REF.251

Functie : Purser/On Board Services Supervisor

1. VERANTWOORDELIJKHEID:

Is verantwoordelijk voor :

- het geven van operationale leiding aan de train attendants/stewards aan boord van de treinen en het toezicht op werkzaamheden van de train attendants/stewards;

- de praktische opleiding en begeleiding van de train attendants/stewards;

- de dagelijkse rapportage en opvolging van de prestaties aan boord;

- het kwaliteitsniveau van de dienstverlening aan boord van de treinen;

- een vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke service.

Gevolgen :

- foutieve handelingen of beslissingen kunnen aanleiding geven tot mindere kwaliteit van de dienstverlening, onveilige situaties, voorraad- of geldtekorten, verwittigingen of aanmaningen.

De gevolgen zijn doorgaans merkbaar op korte termijn en hebben invloed op de werkeenheid.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennisniveau hoger middelbaar onderwijs met gemiddeld 1 tot 3 jaar ervaring als steward/train attendant (niet verplicht) en het volgen van de vereiste opleidingen;

- uitstekende kennis van de dienstverlening en procedures;

- kunnen leiding geven (controleren, coachen en motiveren);

- kennis van de richtlijnen en hygiënevormen;

- kennis van producten en prijzen;

- kunnen bedienen van de handterminal en overige werkmaterialen;

- kunnen werken met geïnformatiseerd systeem;

- gebruikerskennis van courante software.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- operationele problemen, crewaangelegenheden;

- dient onmiddellijk de nodige initiatieven te kunnen nemen naargelang de situatie of het zich voordoende probleem (onvoorziene problemen, materiaal tekort, onvoldoende maaltijden, vertragingen);

- de Purser/Supervisor neemt normaliter de beslissingen aan boord en in de basis binnen aangegeven richtlijnen en procedures;

- staat onder supervisie van de (Duty) On Board Services Manager hetzij aan boord, hetzij telefonisch bereikbaar op kantoor en kan eventueel op hem terugvallen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- schriftelijk (rapporteringen, sheets invullen) - mondeling (coaching- en feedbackgesprekken);

- correct en gastvrij te woord staan van passagiers en mogelijke klachten kunnen behandelen;

- kan informatie uitwisselen met de Terminal Manager, de Dispatch of medewerkers van het bevoorradingscentrum (CAV);

- contacten met de Train Manager;

- regelmatige rapportering naar collega's en (Duty) On Board Services Manager toe;

- moet zich kunnen uitdrukken in beide landstalen en in het Engels.

5. VAARDIGHEDEN

Enige concentratie is vereist bij het opdienen ingevolge plotse bewegingen, schokken van de trein.

6. INCONVENIENTEN

6.1. zwaarte :

- Heffen/verzetten van bakken met drank aan de bar;

- Duwen van de trolley geladen met drank (± 70 kg).

6.2. houding :

Bukkend - lopend - staand - ten allen tijde zijn evenwicht kunnen bewaren.

6.3. werksfeer :

Drukte aan de bar.

6.4. persoonlijk risico :

Geringe kans op kneuzingen, zijn hoofd stoten, kleine brandwonden, rug- en knieklachten, treinongelukken.

In bijlage 2 wordt de functieomschrijving van de referentiefunctie 'Purser/On Board Services Supervisor' opgenomen onder referentienummer 251 door de CAO van 13 januari 2014 (120.383) vanaf 13 januari 2014.

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ONTHAAL - RECEPTIE - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 301

Functie : Boodschapper/boodschappenlo(o)p(st)er / Loopjongen/boodschapjongen

Functiecategorie: II

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de conciërge of de verantwoordelijke receptie.

DOEL :

Boodschappen doen. Interne postverdeling en berichten doorgeven.

HOOFDTAKEN :

- Doet boodschappen voor klanten zowel intern als extern het hotel (vb. medicijnen, bloemen of cadeautjes kopen, vliegtuigtickets en toegangskaarten afhalen, postpakjes verzenden enz.);
- Brengt attenties op verzoek ter bestemming;
- Verdeelt post, kranten en berichten; staat in voor het uithangen van berichten;
- Geeft de nodige inlichtingen en gaat vertrouwelijk om met informatie en boodschappen;
- Vergezelt occasioneel de klanten bij aankomst naar de kamer;
- Zorgt voor orde en netheid in de inkomhall;
- Is waakzaam m.b.t. personenverkeer.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 301

Functie : Boodschapper / Boodschappenlo(o)p(st)er / Loopjongen / Boodschapjongen

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- uitvoeren van interne boodschappen;
- uitvoeren van postverdeling en doorgeven van berichten;
- vertrouwelijk omgaan met informatie en boodschappen;
- discretie t.o.v. klanten;
- correcte uitvoering van opdrachten en boodschappen;
- permanente beschikbaarheid.

1.2. Gevolgen

- zijn direct merkbaar (ontevreden klant) en hebben invloed op eigen werk.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis verschillende departementen hotel; kennis dienstverlening en organisatie;
- op de hoogte zijn van omgeving (stad) en activiteiten;
- efficiënte werkorganisatie en coördinatie van verschillende activiteiten van uiteenlopende aard.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- eenvoudige problemen : oplossing volgens procedures - doet beroep op verantwoordelijken;
- problemen worden onmiddellijk gesignaleerd.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- talenkennis : mondeling - kennis voor uitwisseling van informatie;
- klantencontact - dienstverlenend voorkomen;
- beleefd en toegewijd voorkomen;
- contact met externe diensten buiten het hotel.

5. VAARDIGHEDEN

- bij de hand zijn.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	draagt pakjes - occasioneel
6.2. Houding	: -	staand - rondlopen
6.3. Werksfeer	: -	alle weersomstandigheden
	-	tempodruk
6.4. Risico	: -	eventueel verkeersongeval

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ONTHAAL - RECEPTIE - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 302

Functie : Kruier/bagagist

Functiecategorie: II

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de conciërge of de verantwoordelijke receptie.

DOEL :

Begeleiden van klanten naar de kamer(s). Bagage dragen.

HOOFDTAKEN :

- Neemt de koffers van de klanten in ontvangst en begeleidt hen naar de receptie (gebruikt eventueel een transportkarretje);
- Brengt vervolgens de koffers naar de kamer;
- Geeft uitleg of demonstreert de werking van de verschillende installaties of toestellen op de kamer (airconditioning, verwarming, minibar, T.V.);
- Informeert of de kamer geschikt is;
- Geeft de nodige dienstverlening, verstrekt inlichtingen of verwijst naar de conciërge;
- Bewaart koffers in het depot;
- Zorgt voor orde en netheid in de inkomhal;
- Is waakzaam m.b.t. het personenverkeer.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 302

Functie : Kruier/bagagist

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- dragen en bewaren van koffers;
- begeleiden naar de kamer en zorgen dat de klant zich comfortabel voelt;

- discretie t.o.v. klanten.

1.2. Gevolgen

- verlies of beschadiging koffer.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis van de interne dienstverlening;
- praktische kennis werkzaamheden;
- praktische kennis over functionering van de technische accommodatie (bv. airconditioning - TV - tel., enz...).

3. PROBLEEMOPLOSSING

- oplossing volgens procedures - doet beroep op verantwoordelijken;
- problemen worden onmiddellijk gesignaleerd.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- talenkennis - mondelinge kennis - doorgeven van informatie;
- permanent klantencontact - dienstverlenend;
- discreet voorkomen - permanent beschikbaar.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	veelvuldig dragen van koffers (35 kg en meer)
6.2. Houding	: -	rondlopend - eenzijdige belasting spieren
6.3. Werksfeer	: -	alle weersomstandigheden
	-	ontvangst koffers
	-	buiten
6.4. Risico	: -	belasting rug

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ONTHAAL - RECEPTIE - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 303

Functie : Voiturier/voerman

Functiejaar : III

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de conciërge of de verantwoordelijke receptie.

DOEL :

Onthaal. Begeleiden van gasten bij aankomst en vertrek. Informatie geven. Aan- en wegbrengen van wagens.

HOOFDTAKEN :

- Onthaalt klanten : neemt de wagen aan en parkeert deze;
- Haalt de wagen op aanvraag terug uit de garage;
- Begeleidt autobussen en groepen;
- Doet beroep op de kruier voor het dragen van de bagage;
- Maakt de klant wegwijs in het hotel;
- Geeft de voornaamste instructies bij aankomst (vb. verwijst de klant naar de receptie);
- Controleert de ingang van het hotel; weigert de toegang aan ongewenste klanten;
- Is waakzaam m.b.t. personenverkeer;
- Doet beroep op depannagediensten voor klantenvoertuigen in samenspraak met de conciërge;
- Zorgt voor orde en netheid voor de inkom van het hotel (voetpad en ingang).

CRITERIA

Code : HRC. REF. 303

Functie : Voiturier/voerman

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- onthaal en informatie;
- weg- en aanbrengen wagens (vlotte doorstroming verkeer);
- helpt bij in- en uitstappen;
- controle ingang.

1.2. Gevolgen

- beschadiging wagens; ongeval.

2. KENNIS EN KUNDE

- besturen van verschillende wagens;
- praktische kennis van de stad (in- en uitvalswegen, enz.);
- rijbewijs.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- coördinatie op- en afhalen wagens en onthaal gasten;
- oplossing volgens procedures - doet beroep op verantwoordelijken;
- problemen worden onmiddellijk gesignaleerd.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- beperkte talenkennis m.b.t. de uitoefening van de activiteiten - mondelinge kennis - doorgeven van informatie;
- permanent klantencontact - dienstverlenend;
- alert - beschikbaar - discreet voorkomen.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	staand
6.3. Werksfeer	: -	staat buiten in alle weersomstandigheden
	-	tempodruk
6.4. Risico	: -	geringe kans op¬ auto-ongeval of aanrijding

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ONTHAAL - RECEPTIE - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 304

Functie : Portier (m/v)

ORGANISATIE :

De portier werkt aan de ingang van een hotel, restaurant, café, vakantiedorp, camping enz. Ressorteert onder de conciërge of de verantwoordelijke receptie of veiligheidschef of onder zijn werkgever of de aangestelde van deze laatste.

DOEL :

Begeleiden van gasten bij aankomst en vertrek. Informatie geven.

HOOFDTAKEN :

- Ontvangt klanten aan de ingang en begeleidt hen naar het onthaal, receptie, stand- of parkeerplaats (neemt eventueel de bagage aan en parkeert de wagen).
- Geeft richtlijnen bij aankomst of vertrek.
- Verstrekt inlichtingen over faciliteiten, (toeristische) activiteiten, parkeerruimten enz... (doet eventueel kleine boodschappen).
- Staat aan de ingang, opent en sluit deuren of slagbomen
- Zorgt voor orde en netheid aan de ingang.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 304

Functie : Portier (m/v)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- onthaal en informatie
- vlotte doorstroming verkeer
- ordelijke en nette ingang

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis interne organisatie
- interne procedures en regels

3. PROBLEEMOPLOSSING

- oplossing volgens procedures - doet beroep op verantwoordelijken
- problemen worden onmiddellijk gesignaleerd

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- talenkennis - mondelinge kennis - doorgeven van informatie
- permanent klantencontact - dienstverlenend
- alert - beschikbaar - discreet voorkomen
- begeleiden en informeren klanten

5. VAARDIGHEDEN

- ---

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : ---

6.2. Houding : staand - zittend

6.3. Werksfeer : weersomstandigheden - tocht

6.4. Risico : geringe kans op agressiviteit

(In bijlage 2 werd de functieomschrijving van de referentiefunctie 'Portier' met referentienummer 304 vervangen door de bepalingen van de CAO van 1 juli 2010 (100.614) vanaf 1 juli 2010.)

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ONTHAAL - RECEPTIE - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 305 A

Functie : Conciërge Medewerk(st)er infobalie

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de chef conciërge of receptiechef. Geeft operationeel instructies aan het onthaalpersoneel.

DOEL :

Onthaal en informatie klanten. Persoonlijke dienstverlening.

HOOFDTAKEN :

- Informeert de klanten over verschillende faciliteiten en activiteiten;
- Geeft toeristische informatie over omgeving;
- Regelt op vraag van de klant reservaties voor trein, vliegtuig, theater, restaurant, conferentie, rondleiding enz.;
- Heeft contacten met externe personen voor dienstverlening aan de klanten;
- Doet bestellingen op aanvraag van klanten; neemt boodschappen aan en zorgt voor uitvoering ervan;
- Behandelt klachten en zoekt naar oplossing;
- Neemt verloren voorwerpen in;
- Neemt nota van de vragen van de klanten en zorgt voor de overhandiging van berichten aan de klant.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 305 A

Functie : Conciërge Medewerk(st)er infobalie

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- onthaal en informatie;
- persoonlijke dienstverlening klanten.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis van de interne organisatie en dienstverlening, van de (hotel)activiteiten, (toeristische) activiteiten;
- kennis van de verschillende uurregelingen en transportmogelijkheden.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- vragen, problemen en klachten van uiteenlopende aard;
- lost problemen zelf op - zoekt naar alternatieven;
- respecteert procedures.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- talenkennis : mondeling-schriftelijk : verstrekken van informatie;
- permanent klantencontact, ook telefonisch;
- discreet en dienstverlenend voorkomen;
- geconfronteerd met tegengestelde belangen;
- externe contacten.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - staand

6.3. Werksfeer : - ---

6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ONTHAAL - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 305 B

Functie : Chef conciërge

Functiejaar : VII

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de Front Office Manager of Rooms Division Manager of zaakvoerder. Geeft leiding aan het onthaalpersoneel : conciërge, portier, bagagedrager en boodschapper.

DOEL :

Werkorganisatie en supervisie van het onthaal en de dienstverlening aan de klanten.

HOOFDTAKEN :

- Organiseert en stelt werkschema's op; legt de uurroosters vast van het onthaal personeel;
- Geeft werkinstructies en begeleidt de medewerkers;
- Superviseert en controleert de werkzaamheden van het onthaalpersoneel : conciërge, bagagedrager, boodschapper, portier;
- Controleert voorkomen en presentatie van de medewerkers;
- Staat in voor de informatiedoorstroming naar de medewerkers : verstrekt de nodige informatie en documentatie m.b.t. het hotel, de (stads)omgeving, evenementen, uurroosters e.a. aan het personeel zodat zij de klanten correct kunnen informeren;
- Begeleidt nieuwe medewerkers, zorgt voor hun opleiding;
- Informeert de klanten, regelt reservaties, plaatst de gevraagde bestellingen, geeft boodschappen door. Lost vragen of problemen op van de klanten;
- Houdt toezicht op de orde en netheid van de inkom van het hotel.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 305 B

Functie : Chef conciërge

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- werkorganisatie en supervisie van het onthaalpersoneel;
- correct en klantvriendelijk onthaal, informatie en dienstverlening;
- verstrekken van de vereiste informatie en documentatie.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis van de interne organisatie en dienstverlening, van hotelfaciliteiten, (toeristische) activiteiten, evenementen, uurroosters, e.d.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- vragen en problemen van uiteenlopende aard;
- respecteert interne procedures.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- talenkennis : mondeling-schriftelijk : doorgeven van informatie;
- sociabel leidinggeven;
- permanent klantencontact; ook telefonisch;
- contact met externe diensten;
- discreet en dienstverlenend voorkomen.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - afwisselend

6.3. Werksfeer : - ---

6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ONTHAAL - RECEPTIE - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 306

Functie : Receptionist(e) Klantendienst-guestservice agent
Ploegverantwoordelijke receptionisten (shift-leader)

Functiejaar : VI

ORGANISATIE :

De receptionist werkt alleen of met meerdere collega's in wisseldienst. Hij/zij ressorteert onder de verantwoordelijke receptie of de chef-receptionist of de uitbater of de zaakvoerder. In grote hotels of vakantiecentra werkt de receptionist samen met medewerkers voor de kassa, reservaties, telefoons en inlichtingen. De administratieve werkzaamheden van de receptionist zijn al of niet geautomatiseerd. De receptionist geeft eventuele operationele instructies aan het onthaalpersoneel (portier, bagagedrager, boodschapper, wagenbegeleider), kamerdiensten (schoonmaak, kamerbediening) en eventueel aan het restaurant en de recreatieafdeling.

DOEL :

Onthaal klanten : check-in en check-out - informatie - verhuren van kamers - reservaties. Administratie - kassa. Communicatie : telefoon - inlichtingen - instructies.

HOOFDTAKEN :

Klantendienst : staat in voor het onthaal, vlot verloop van het verblijf en vertrek van klanten :

- Onthaalt klanten, geeft de nodige inlichtingen en verzorgt de administratie voor check-in (hotelformulieren, politiefiche, controle paspoort, betalingsvoorschot enz.), overhandigt de kamersleutel of -kaart en maakt de klant wegwijs in het hotel;
- Informeert klanten (winkelcentra, restaurants, bezienswaardigheden, uitstappen, uurregeling openbaar vervoer enz.), lost problemen of klachten op (diefstal, ziekte, onvoldoende service) en is permanent attent voor de noden van de klant. Regelt reservaties zowel intern als extern (restaurant, voorstellingen, vervoer, uitstappen). Wekt de gasten op aanvraag;
- Verzorgt de administratie voor check-out : stelt rekeningen op, maakt afrekening (kamerverhuur, consumpties, telefoon, T.V), incasseert en controleert betalingsmiddelen. Is eventueel verantwoordelijk voor de kassa en de wisseloperaties;

- Houdt toezicht op in- en uitgaande gasten, signaleert ongewenste bezoekers;
- Bedient telefooncentrale.

Administratie : verwerkt alle documenten m.b.t. verhuur van kamers en verblijf van gasten :

- Verwerkt gegevens van de inschrijvingen en betalingen, doet boekhoudkundige verwerkingen, stelt kassa-rapporten op, maakt checklists op (kamerverhuur, reservaties, annulaties, wekdienst enz.), klasseert documenten.

Communicatie :

- Geeft op basis van de planning of op aanvraag operationeel instructies aan de betrokken departementen of diensten (vb. restaurant, schoonmaakdienst, roomservice);
- Rapporteert aan verantwoordelijken en collega's stand van zaken (werkt in wisseldienst);
- Verzorgt de briefwisseling, verzendt documentatie, verdeelt de post en geeft berichten door;
- Staat in voor de telefoondienst : verstrekt inlichtingen, registreert reservaties, noteert boodschappen, verbindt gesprekken door met bevoegden, beantwoordt fax-telex.

Staat in voor orde en netheid aan het onthaal.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 306

Functie : Receptionist(e) Klantendienst-guestservice agent
Ploegverantwoordelijke receptionisten (shift-leader)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- klantvriendelijk onthaal en informatie;
- correct kassabeheer en controle betalingsmiddelen;
- dienstverlening aan klanten : onthaal, verblijf en vertrek;
- correcte en zorgvuldige administratie conform interne normen en wetgeving; bijhouden van registers en documenten;
- telefoon, post en berichten;
- veiligheid in/uitgang.

1.2. Gevolgen

- niet altijd direct merkbaar;
- heeft invloed op andere werkeenheden en op de organisatie.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis receptiewerkzaamheden (meervoudige taken), PC, telefoon;
- kennis administratie - wetgeving;
- de werkwijze is aangegeven - richtlijnen i.v.m. kamerverhuur en reservaties;
- kennis van de interne organisatie en dienstverlening, kamertypes en prijzen, (toeristische) activiteiten, hotelfaciliteiten.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- problemen van uiteenlopende aard : vb. rekeningen, betalingen, reservaties, klachten;
- volgt interne procedures of doet beroep op verantwoordelijke - zoekt naar alternatieven.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- talenkennis: mondeling- schriftelijk : doorgeven van informatie;
- permanent klantencontact; ook telefonisch;
- dienstverlenend en zakelijk voorkomen;
- wordt geconfronteerd met tegengestelde belangen.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	staand - plaatsgebonden
6.3. Werksfeer	: -	oogbelasting PC
	-	stress bij gelijktijdig in- en outchecken
	-	bedienen telefooncentrale
	-	tocht ingang
6.4. Risico	: -	geringe kans (moeilijke klanten)

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ONTHAAL - RECEPTIE - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 307

Functie : Verantwoordelijke receptie
Chef(fin) Receptionisten – receptiechef(fin)

Functiecategorie: VII

ORGANISATIE :

De verantwoordelijke receptie ressorteert onder de Front Office Manager of Rooms Division Manager of zaakvoerder. Hij/zij superviseert het onthaalpersoneel: portier, bagagedrager, boodschapper, (nacht)receptionist e.a.

DOEL :

Werkorganisatie en supervisie van de onthaaldiensten en van de administratieve verwerking ervan.

HOOFDTAKEN :

- Werkorganisatie : organiseert en stelt werkschema's op a.h.v. bezettingsgraad van het hotel of verblijfplaats; legt de uurroosters vast van het onthaalpersoneel (werken in wisseldienst); doet voorbereidend werk voor salarisadministratie;
- Superviseert en controleert de werkzaamheden van het personeel :
- onthaal (reservaties/annulering; check-in/check-out; informatie);
- dienstverlening (bagagedrager, boodschapper, conciërge);
- communicatie (telefoondienst, berichten);
- kassa (facturen, betalingen en saldi);
- administratieve (gegevensverwerking);
- veiligheid.
- Staat in voor de informatiedoorstroming naar de medewerkers. Is correspondent tussen manager en medewerkers; Geeft werkinstructies en begeleidt de medewerkers. Neemt deel aan werkoverleg en werkvergaderingen; Begeleidt nieuwe medewerkers, zorgt voor hun opleiding;
- Lost problemen op en behandelt klachten;
- Waarborgt klantvriendelijk onthaal. Controleert voorkomen en presentatie medewerkers. Houdt toezicht op het naleven van de interne procedures en regelgeving;
- Neemt deel aan de receptiewerkzaamheden.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 307

Functie : Verantwoordelijke receptie
Chef(fin) Receptionisten – receptiechef(fin)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor toezicht op :

- klantvriendelijk onthaal, informatie en dienstverlening;
- correct kassabeheer en controle betalingsmiddelen;
- correcte en zorgvuldige administratie conform interne normen en wetgeving; controle van registers en documenten;
- veiligheid in/uitgang.

1.2. Gevolgen

- niet altijd direct merkbaar;
- heeft invloed op de organisatie.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis receptiewerkzaamheden en werkorganisatie kennis administratie
- wetgeving;
- gebruik computer;
- kennis van de interne organisatie en dienstverlening, kamertypes en prijzen, (toeristische) activiteiten, hotelfaciliteiten.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- problemen van uiteenlopende aard : vb. rekeningen, betalingen, reservaties, klachten, personeelsproblemen;
- volgt interne procedures of doet beroep op verantwoordelijke - zoekt naar alternatieven.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- talenkennis : mondeling-schriftelijk : doorgeven van informatie;
- sociabel leidinggeven;
- permanent klantencontact; ook telefonisch;
- dienstverlenend en zakelijk voorkomen;

- wordt geconfronteerd met tegengestelde belangen.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	staand - plaatsgebonden
6.3. Werksfeer	: -	oogbelasting PC schermen
	-	stress bij gelijktijdig in- en outchecken
	-	bedienen telefooncentrale
	-	tocht ingang
6.4. Risico	: -	geringe kans (ongewenste klanten)

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ONTHAAL - RECEPTIE - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 309

Functie : Reservatiebediende

Functiecategorie: V

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke reservatie of verantwoordelijke receptie.

DOEL :

Regelen van individuele of groepsreservaties voor klanten, touroperators of bedrijven. Opvolging van de contracten. Zorgen voor efficiënte bezetting van de kamers.

HOOFDTAKEN :

- Ontvangt aanvragen voor reserveringen via telefoon, fax, brief of via de verkoopsafdeling;
- Geeft informatie (prijs, faciliteiten);
- Input van de gegevens in computer;
- Maakt offertes op, controleert optielijsten, neemt tijdig contact op met klanten voor de nodige reserveringen, registreert bevestigingen, verzorgt hiervoor nodige briefwisseling;
- Noteert en behandelt wijzigingen vb. annulering; zoekt naar alternatieven bij overboekingen;
- Maakt overzichten van reservaties ter informatie voor de andere departementen; maakt lijsten met gegevens over aankomst, verblijfsduur, aantal kamers, betalingswijze, gevraagde service en faciliteiten enz...).

CRITERIA

Code : HRC. REF. 309

Functie : Reservatiebediende

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

- efficiënte bezetting van de kamers;
- correcte verwerking van de gegevens;
- respecteren van verhuur- en prijsbeleid.

1.2. Gevolgen

- overboekingen;
- verlies klanten door ongunstig advies voor arrangementen.

2. KENNIS EN KUNDE

- ervaring telefoon;
- kennis interne organisatie, prijzen, commissies;
- kennis interne organisatie, prijzen, commissies;
- administratieve verwerking op PC;
- opstellen van offertes en contracten;
- meerwaarde van hotel aanprijzen.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- solvabiliteit klant - betalingen;
- overboekingen - annulering;
- oplossing binnen gestelde procedures;
- werkwijze is duidelijk aangegeven.

4. COMMUNICATIE

- talenkennis;
- mondeling en schriftelijk;
- dienstverlenend optreden;
- tegengestelde sfeer : bespreken van kortingen, betalingswijze, commissies.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	zittend - plaatsgebonden
6.3. Sfeer	: -	permanent telefoon, stress
	-	routine
6.4. Risico	: -	---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ONTHAAL - RECEPTIE - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 310

Functie : Verantwoordelijke reservaties Reservations supervisor

Functiecategorie: VII

ORGANISATIE :

Ressorterend onder de verantwoordelijke receptie of de sales manager.

DOEL :

Regelen van individuele of groepsreservaties, touroperators of bedrijven. Supervisie en opvolging van de reservaties en contracten. Werkorganisatie medewerkers.

HOOFDTAKEN :

- Superviseert de reservatiedienst en neemt deel aan de werkzaamheden;
- Staat in voor de werkorganisatie van de medewerkers; geeft instructies;
- Ontvangt aanvragen voor reserveringen via telefoon, fax, brief of via de verkoopsafdeling;
- Geeft informatie (prijs, faciliteiten) en bespreekt eventueel kortingen of andere arrangementen;
- Onderhoudt contact met klanten, groepen, touroperators en bedrijven;
- Stelt offertes op en sluit contracten af;
- Controleert de betalingen en saldi, controleert of contract wordt uitgevoerd conform bepalingen;
- Maakt overzichten van reservaties ter informatie voor de andere departementen; maakt lijsten met gegevens over aankomst, verblijfsduur, aantal kamers, betalingswijze, gevraagde service en faciliteiten enz...);
- Controleert de administratieve verwerking van de reservaties.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 310

Functie : Verantwoordelijke reservaties Reservations supervisor

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

- efficiënt beheer van reservatiedossiers;
- efficiënte bezetting van de kamers;
- correcte verwerking van de gegevens;
- respecteren van verhuur- en prijsbeleid.

1.2. Gevolgen

- verkeerde of dubbele boekingen, overboekingen;
- verlies klanten door ongunstig advies voor arrangementen.

2. KENNIS

- ervaring telefonische verkoop;
- kennis interne organisatie, prijzen, commissies;
- verkoopsbeleid;
- administratieve verwerking op PC;
- opstellen van offertes en contracten indien er geen dienst "verkoop" is;
- meerwaarde van hotel aanprijzen.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- solvabiliteit klant - betalingen;
- overboekingen - annulering;
- oplossing binnen gestelde procedures;
- zoekt naar alternatieven.

4. COMMUNICATIE

- talenkennis: mondeling en schriftelijk;
- dienstverlenend optreden;
- tegengestelde sfeer : bespreken van kortingen, betalingswijze, commissies.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	zittend - plaatsgebonden
6.3. Sfeer	: -	oogbelasting met PC
	-	permanent telefoon, stress
6.4. Risico	: -	---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ONTHAAL - RECEPTIE - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 311

Functie : Kassabediende Front Office Cashier

Functiecategorie: V

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de receptieverantwoordelijke.

DOEL :

Staat in voor de kassa aan de receptie.

HOOFDTAKEN :

- Maakt de eindafrekening op van de verblijfkosten van de klanten;
- Zorgt voor de vereiste formaliteiten;
- Controleert betalingsmiddelen, werkt met vreemde valuta's;
- Zorgt voor de afsluiting van de kassa en de overdracht van de geldmiddelen conform richtlijnen, maakt kassarapport op;
- Verklaart verschillen en zorgt voor correcties of annulaties.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 311

Functie : Kassabediende Front Office Cashier

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- correct kassabeheer, controle betalingsmiddelen - vreemde valuta;
- klantvriendelijkheid, informatie en dienstverlening.

1.2. Gevolgen

- ongeldige betalingsmiddelen;
- tekorten kassa;
- verkeerde gegevensverwerking.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis werkzaamheden, werking kassa(verrichtingen);
- kennis interne organisatie en dienstverlening, hotelfaciliteiten, prijzen.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- vreemde valuta;
- werkt volgens interne procedures.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- talenkennis : mondeling en schriftelijk : doorgeven van informatie;
- klantencontact, behandeling van klachten van de klanten.

5. VAARDIGHEDEN

- accuratesse.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - ---

6.3. Werksfeer : - werkt met beeldscherm

6.4. Risico : - geringe kans

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ONTHAAL - RECEPTIE - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 313

Functie : Telefonist(e) Operator

Functiecategorie: V

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke telefonisten en/of de verantwoordelijke receptie.

DOEL :

Bedienen van de telefooncentrale. Informatie - interne communicatie.

HOOFDTAKEN :

- Bedient telefooncentrale : beantwoordt interne en externe telefoonoproepen, herkent het onderwerp van het gesprek en verbindt door naar betrokken persoon of departement;
- Geeft gevraagde inlichtingen;
- Noteert berichten en zorgt dat ze ter bestemming komen wanneer er geen conciërge is;
- Ontvangt en verzendt telefax-berichten en zorgt voor de interne verspreiding ervan;
- Registreert en rekent telefoongesprekken van klanten af;
- Interne communicatie : roept medewerkers op via centraal oproepsysteem;
- Staat in voor de bediening van alarm- en waarschuwingsinstallaties en wekdienst;
- Verricht eenvoudig administratief werk (vb. klassement, input gegevens, fotokopiëren enz...).

CRITERIA

Code : HRC. REF. 313

Functie : Telefonist(e) / Operator

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

- correcte en klantvriendelijke behandeling van telefoons; onderwerp gesprek herkennen voor juiste doorverbinding;
- onderling in verband brengen van personen in de organisatie en de door te verbinden gesprekken;
- bediening telefooncentrale : relatief eenvoudig; wel > geheugen.

2. KENNIS EN KUNDE

- interne opleiding;
- talenkennis : mondeling - verkrijgen en doorgeven van informatie;
- globale kennis organisatie voor het doorverbinden van gesprekken (wie doet wat en is hoe te bereiken);
- goed geheugen - duidelijk spreken en horen.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- verkeerde verbinding; gevolgen klein en van korte duur;
- tijdens piekperiode, wachtende telefoons;
- prioriteiten kennen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- telefonisch contact zowel extern als intern;
- dienstverlenend en discreet.

5. VAARDIGHEDEN

- accuratesse.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - zittend en plaatsgebonden

6.3. Werksfeer : - tijdsdruk - stress (gelijktijdige inkomende telefoons)

6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ONTHAAL - RECEPTIE - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 314

Functie : Verantwoordelijke telefonisten / Chief operator

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke receptie of zaakvoerder. Geeft leiding aan de telefonisten.

DOEL :

Supervisie telefoondienst. Werkorganisatie van telefonisten. Bedienen van de telefooncentrale. Informatie - interne communicatie.

HOOFDTAKEN :

- Superviseert en organiseert de werkzaamheden van de telefonisten;
- Geeft opleiding aan nieuwe telefonisten, zorgt voor begeleiding en opvolging van de medewerkers;
- Bedient telefooncentrale : beantwoordt telefoonoproepen, herkent het onderwerp van het gesprek en verbindt door naar betrokken persoon of departement;
- Geeft inlichtingen;
- Noteert berichten en zorgt dat ze ter bestemming komen;
- Ontvangt en verzendt telefax-berichten en zorgt voor de interne verspreiding ervan;
- Registreert en rekent telefoongesprekken van klanten af;
- Interne communicatie : roept medewerkers op via centraal oproepsysteem;
- Staat in voor de bediening van alarmin- en waarschuwingsinstallaties en wekdienst;
- Verricht eenvoudig administratief werk (vb. klassement, input gegevens, fotokopiëren enz.).

CRITERIA

Code : HRC. REF. 314

Functie : Verantwoordelijke telefonist(en) / Chief operator

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

- efficiënte organisatie en werking van de telefoondienst;
- correcte en klantvriendelijke behandeling van telefoons; onderwerp gesprek herkennen voor juiste doorverbinding;
- onderling in verband brengen van personen in de organisatie en de door te verbinden gesprekken;
- bediening telefooncentrale : relatief eenvoudig; wel > geheugen.

2. KENNIS EN KUNDE

- interne opleiding;
- globale kennis organisatie voor het doorverbinden van gesprekken (wie doet wat en is hoe te bereiken);
- goed geheugen - duidelijk spreken en horen.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- verkeerde verbinding; gevolgen klein en van korte duur;
- tijdens piekperiode, wachtende telefoons;
- prioriteiten kennen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- talenkennis : mondeling - verkrijgen en doorgeven van informatie;
- telefonisch contact zowel extern als intern;
- dienstverlenend en discreet.

5. VAARDIGHEDEN

- accuratesse.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - zittend en plaatsgebonden

6.3. Werksfeer : - tijdsdruk - stress (gelijktijdige inkomende telefoons)

6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ONTHAAL - RECEPTIE - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 316

Functie : Nacht-receptionist(e)

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke receptie of de zaakvoerder.

DOEL :

Onthaal (check-in / check-out) informatie en registratie van klanten tijdens de nacht. Veiligheid waarborgen. Gastenadministratie - kassa.

HOOFDTAKEN :

1. Onthaalt late klanten :

- laat klanten binnen na sluitingstijd;
- regelt check-in van late klanten : zorgt voor de inschrijving en begeleidt klanten naar de kamer;
- zorgt voor check-out (afrekening) van vroeg vertrekkende klanten;
- geeft de nodige dienstverlening vb. bereiden van warme dranken of snacks; verkoop van sigaretten, lectuur of snoep enz.;
- is contactpersoon tijdens de nacht, geeft de nodige informatie;
- bedient telefooncentrale, zorgt voor wekdienst en noteert berichten.

2. Waarborgt veiligheid van klanten en gebouwen :

- houdt toezicht op correcte gang van zaken; in het hotel;
- verwijdert ongewenste gasten;
- is verantwoordelijk voor de veiligheid, controleert in- en uitgangen, ramen en deuren, nooduitgangen; loopt regelmatig rondes;
- staat in voor brandveiligheid, voert noodplan uit en begeleidt klanten in nood;
- regelt verlichting en verwarmingsinstallaties.

3. Verricht diverse administratieve werkzaamheden :

- stelt kamerlijsten op, verwerkt gegevens, maakt overzichten van omzet, bezetting, kassa enz...;

- houdt statistieken bij voor de NIS of op vraag van het management;
- kan eventueel onderhandelen over de prijs.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 316

Functie : Nacht-receptionist(e)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- klantvriendelijk onthaal, informatie en dienstverlening tijdens de nacht;
- correct kassabeheer en verwerking van gegevens;
- correct en zorgvuldig bijhouden van documenten en registers;
- telefoon en berichten;
- veiligheid in- en uitgang, verwijderen van ongewenste gasten.

1.2. Gevolgen

- niet altijd merkbaar, werkt alleen.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis receptiewerkzaamheden en administratie;
- werkwijze is aangegeven;
- gebruik van computer;
- kennis interne organisatie en dienstverlening;
- kennis noodplan en veiligheidsmaatregelen.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- problemen van uiteenlopende aard : rekeningen, klachten, nachtonthaal, inbreuk op orde, ongewenste klanten;
- volgt richtlijnen op, zoekt naar alternatieven.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- talenkennis: spreken en correspondentie;
- mondeling en schriftelijk : doorgeven van informatie;
- permanent klantencontact;
- dienstverlenend voorkomen, overtuigen en beïnvloeden;

- wordt geconfronteerd met tegengestelde belangen.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - staand - zittend

6.3. Werksfeer : - werkt alleen

6.4. Risico : - kans op agressiviteit ongewenste klanten

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ONTHAAL - VEILIGHEID

Code : HRC. REF. 317

Functie : Nachtwa(a)k(st)er

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de veiligheidschef of de zaakvoerder.

DOEL :

Uitvoeren van zowel preventieve als repressieve beveiligingsmaatregelen.
Waarborgen van de persoonlijke veiligheid en voorkomen van materiële schade.

HOOFDTAKEN :

- Houdt preventieve toezichtsrondes in gebouwen en openbare ruimten; let in het bijzonder op de veiligheidsaspecten en brandpreventie; controleert de sluiting van ramen en deuren, controleert nooduitgangen;
- Treedt op bij problemen en andere zaken die de openbare orde verstoren; weert of verwijdert ongewenste klanten of bezoekers; doet de huisregels respecteren;
- Houdt toezicht op in- en uitgaande klanten; maakt hen wegwijs of begeleidt hen (vb. wagen parkeren);
- Bewaakt de persoonlijke veiligheid van klanten en medewerkers; behandelt diefstallen en schade (vb. aangifte doen of repressief optreden);
- Adviseert de verantwoordelijke ten aanzien van het beveiligingsbeleid, controleert en test alarm- en brandinstallaties;
- In nood, voert het noodplan uit (ontruimingsplannen) en begeleidt de klanten en medewerkers; verleent EHBO;
- Verleent medewerking aan politie en rijkswacht; signaleert onregelmatigheden of bedreigende situaties;
- Bedient eventueel vroege vertrekkers;
- Verricht tussendoor lichte onderhoudswerkzaamheden (lounge);
- Stelt eventueel kamers ter beschikking aan late gasten.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 317

Functie : Nachtwa(a)k(st)er

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- veiligheid van personen en gebouwen;
- waarborgen van goede zeden en gedrag;
- preventief en repressief optreden.

1.2. Gevolgen

- direct merkbaar;
- kunnen van omvangrijke aard zijn.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis veiligheidsbeleid - noodplan;
- kennis van verschillende installaties;
- interne regels en wetgeving.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- volgt interne procedures - signaleert afwijkingen;
- routine : rondes lopen;
- doet beroep op politiediensten;
- diefstal, agressiviteit, drugs, dronkenschap, prostitutie, verkeerde informatie.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- geven en verkrijgen van informatie;
- overtuigen - beïnvloeden - tegengestelde belangen;
- verschillende sfeer - confrontaties;
- diplomatisch en snel reageren ten aanzien van escalerende situaties.

5. VAARDIGHEDEN

- accuratesse.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	rondlopend en staand
6.3. Werksfeer	: -	---
6.4. Risico	: -	kans op agressiviteit
	-	confrontatie escalerende situatie

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ONTHAAL - VEILIGHEID

Code : HRC. REF. 318 A

Functie : Veiligheidsagent(e)-bewa(a)k(st)er

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de veiligheidschef.

DOEL :

Uitvoeren van zowel preventieve als repressieve beveiligingsmaatregelen.
Waarborgen van de persoonlijke veiligheid en voorkomen van materiële schade.

HOOFDTAKEN :

- Houdt preventieve toezichtsrondes in gebouwen en openbare ruimten; let in het bijzonder op de veiligheidsaspecten en brandpreventie; controleert de sluiting van ramen en deuren, controleert nooduitgangen;
- Treedt op bij problemen en andere zaken die de openbare orde verstoren (agressiviteit, vechtpartijen, geluidoverlast, niet betalende klanten, drugs, vandalisme, dronkenschap, prostitutie, brand enz.); weert of verwijdert ongewenste klanten of bezoekers; doet de huisregels respecteren; controleert bezoekerslijst;
- Houdt toezicht op in- en uitgaande klanten; maakt hen wegwijs of begeleidt hen (vb. wagen parkeren); zorgt voor parkeerfaciliteiten en veiligheid in garages;
- Bewaakt de persoonlijke veiligheid van klanten en medewerkers; behandelt diefstallen en schade (vb. aangifte doen of repressief optreden); houdt hierover statistieken bij;
- Controleert veiligheid van zalen vb. podium;
- Controleert steeksgewijze de medewerkers (vb. op diefstal);
- Adviseert de verantwoordelijke ten aanzien van het beveiligingsbeleid, controleert en test alarm- en brand-installaties, geeft opleiding m.b.t. veiligheidsbeleid; stelt richtlijnen en instructies op (vb. handleiding);
- Controleert navolging van veiligheids- en brandweervoorschriften, begeleidt inspecteurs; staat in voor preventieve controle van vb. keukeninstallaties;
- In nood, voert het noodplan uit (ontruimingsplannen) en begeleidt de klanten en medewerkers; verleent EHBO;
- Verleent medewerking aan politie en rijkswacht; signaleert onregelmatigheden of bedreigende situaties.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 318 A

Functie : Veiligheidsagent(e) –bewa(a)k(st)er

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor:

- veiligheid van personen en gebouwen;
- waarborgen van goede zeden en gedrag;
- preventief en repressief optreden.

1.2. Gevolgen

- direct merkbaar;
- kunnen van omvangrijke aard zijn.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis veiligheidsbeleid - noodplan;
- kennis van verschillende installaties;
- interne regels en wetgeving.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- volgt interne procedures - signaleert afwijkingen;
- routine : rondes lopen;
- doet beroep op politiediensten;
- diefstal, agressiviteit, drugs, dronkenschap, prostitutie, verkeerde informatie.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- geven en verkrijgen van informaties;
- overtuigen - beïnvloeden - tegengestelde belangen;
- verschillende sfeer - confrontaties;
- diplomatisch en snel reageren ten aanzien van escalerende situaties;
- uitoefenen van gezag;
- bespreken van problemen en klachten.

5. VAARDIGHEDEN

- accuratesse.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	rondlopend en staand
6.3. Werksfeer	: -	oplossen van crisissituaties
6.4. Risico	: -	kans op agressiviteit
	-	confrontatie escalerende situatie

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ONTHAAL - VEILIGHEID

Code : HRC. REF. 318 B

Functie : Veiligheidschef(fin) / Chef(fin) bewaking

Functiecategorie: VIII

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de zaakvoerder. Geeft leiding aan veiligheids- of bewakingsagenten.

DOEL :

Uitvoeren van zowel preventieve als repressieve beveiligingsmaatregelen. Waarborgen van de persoonlijke veiligheid en voorkomen van materiële schade.

HOOFDTAKEN :

- Geeft leiding aan een aantal bewakers of veiligheidsagenten (doet hiervoor eventueel beroep op extern bureau), geeft hen opleiding en instructies, controleert de naleving van interne regelgeving;
- Houdt preventieve toezichtsrondes in gebouwen en openbare ruimten; let in het bijzonder op de veiligheidsaspecten en brandpreventie; controleert de sluiting van ramen en deuren, controleert nooduitgangen;
- Treedt op bij problemen en andere zaken die de openbare orde verstoren (agressiviteit, vechtpartijen, geluidoverlast, niet betalende klanten, drugs, vandalisme, dronkenschap, prostitutie, brand enz.); weert of verwijdert ongewenste klanten of bezoekers; doet de huisregels respecteren; controleert bezoekerslijst;
- Houdt toezicht op in- en uitgaande klanten; maakt hen wegwijs of begeleidt hen (vb. wagen parkeren); zorgt voor parkeerfaciliteiten en veiligheid in garages;
- Bewaakt de persoonlijke veiligheid van klanten en medewerkers; behandelt diefstallen en schade (vb. aangifte doen of repressief optreden); houdt hierover statistieken bij;
- Regelt beveiligings- en bewakingsaspecten voor groepen, VIP's; zorgt voor extra bewaking;
- Controleert veiligheid van zalen vb. podium;
- Controleert steeksgewijze de medewerkers (vb. op diefstal);
- Adviseert de verantwoordelijke ten aanzien van het beveiligingsbeleid, controleert en test alarm- en brandinstallaties, geeft opleiding m.b.t. veiligheidsbeleid; stelt richtlijnen en instructies op (vb. handleiding);

- Controleert navolging van veiligheids- en brandweervoorschriften, begeleidt inspecteurs; staat in voor preventieve controle van vb. keukeninstallaties;
- In nood, voert het noodplan uit (ontruimingsplannen) en begeleidt de klanten en medewerkers; verleent EHBO;
- Verleent medewerking aan politie en rijkswacht; signaleert onregelmatigheden of bedreigende situaties.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 318 B

Functie : Veiligheidschef(fin) / Chef(fin) bewaking

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- veiligheid van personen en gebouwen;
- waarborgen van goede zeden en gedrag;
- preventief en repressief optreden;
- opstellen en uitvoering veiligheidsbeleid.

1.2. Gevolgen

- direct merkbaar;
- kunnen van omvangrijke aard zijn.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis veiligheidsbeleid - noodplan;
- kennis van verschillende installaties;
- interne regels en wetgeving.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- volgt interne procedures - signaleert afwijkingen;
- routine : rondes lopen;
- doet beroep op politiediensten;
- diefstal, agressiviteit, drugs, dronkenschap, prostitutie, verkeerde informatie.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- geven en verkrijgen van informatie;

- overtuigen - beïnvloeden - tegengestelde belangen;
- verschillende sfeer - confrontaties;
- diplomatisch en snel reageren ten aanzien van escalerende situaties - uitoefenen van gezag;
- bespreken van problemen en klachten.

5. VAARDIGHEDEN

- accuratesse.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	rondlopend en staand
6.3. Werksfeer	: -	oplossen van crisissituaties
6.4. Risico	: -	kans op agressiviteit
	-	confrontatie escalerende situatie

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ONTHAAL

Code : HRC. REF. 319

Functie : Aangestelde kleedkamer

Functiecategorie: II

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke.

DOEL :

Bewaren van kledij. Verkopen van rookwaren, lectuur, telefoonkaarten, snoep enz...

HOOFDTAKEN :

- Neemt kledij aan van klanten (overjassen, sjaals, hoeden enz.) of geeft ze terug;
- Markeert kledingstukken (identificatie achteraf) en hangt ze in bewaring;
- Verkoopt allerlei artikelen;
- Geeft bezoekers de nodige informatie en maakt hen wegwijs;
- Houdt toezicht op orde en netheid aan inkom en vestiaire;
- Voert lichte schoonmaakwerkzaamheden uit.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 319

Functie : Aangestelde kleedkamer

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- bewaren van kledingstukken;
- verkoop allerlei artikelen.

1.2. Gevolgen

- direct merkbaar - eigen werkeenheid.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische werkzaamheden.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- volgt interne procedures;
- signaleert problemen of ongewenste gasten;
- diefstal.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- geven en verkrijgen van informaties;
- dienstverlenend.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	rondlopend en staand
6.3. Werksfeer	: -	---
6.4. Risico	: -	geringe kans op agressiviteit

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KAMERDIENSTEN - ROOM-SERVICE

Code : HRC. REF. 401

Functie : Hulp etagekelner(in)

Functiecategorie: II

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de etagekelner of de etage-verantwoordelijke.

DOEL :

Mise-en-place voor de F&B - dienstverlening op de kamers.

HOOFDTAKEN :

- Mise-en-place van de benodigdheden voor de dienstverlening (dienbladen, karretjes, tafelbenodigdheden, minibar enz...);
- Brengt de benodigdheden aan volgens werkinstructies van de etagekelner;
- Staat in voor het verzamelen en afruimen van het dienstmateriaal;
- Controleert en vult de minibar aan;
- Staat in voor bijkomende dienstverlening op verzoek van de etagekelner.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 401

Functie : Hulp etagekelner(in)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- correcte, vlotte en tijdige ondersteuning van bediening en dienstverlening op de kamers;
- orde en netheid van het bedieningsmateriaal;
- efficiënte werkorganisatie en communicatie.

1.2. Gevolgen

- vooral tijdverlies (vb. vergeten van benodigdheden).

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis van de werkzaamheden.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- doet beroep op de verantwoordelijke.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling;
- discreet voorkomen.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	dienbladen
6.2. Houding	: -	veelvuldig rondlopend - veelvuldig gebogen
6.3. Werksfeer	: -	werkbelasting tijdens piekperiode
6.4. Risico	: -	belasting rug
	-	kans op lichte brandwonden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KAMERDIENSTEN - ROOM-SERVICE

Code : HRC. REF. 402

Functie : Etagekelner(in)

Functiecategorie: V

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke Roomservice.

DOEL :

F&B-dienstverlening op de kamers.

HOOFDTAKEN :

- Mise-en-place benodigdheden (dienbladen, karretjes, tafelbenodigdheden enz., bedient ontbijten, gerechten en dranken op de kamers volgens order van de klanten;
- Bijkomende dienstverlening op verzoek van de klanten;
- Overhandigt de rekening en zorgt dat de betaling wordt uitgevoerd volgens interne procedures;
- Haalt nadien eventueel het dienstmateriaal op en ruimt af;
- Controleert en vult de minibar aan;
- Warmt eventueel klaargemaakte gerechten op;
- Noteert eventueel bestellingen.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 402

Functie : Etagekelner(in)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- correcte, vlotte en tijdige bediening;
- efficiënte werkorganisatie en communicatie.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis van bedieningsmethode;
- kennis van het aanbod van dranken en spijzen (kaart);
- kennis van de veiligheidsvoorschriften.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- doet beroep op verantwoordelijke.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- elementaire talenkennis : doorgeven van informatie;
- discreet voorkomen - klantencontact.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	dienbladen
6.2. Houding	: -	veelvuldig rondlopend - veelvuldig gebogen
6.3. Werksfeer	: -	werkbelasting tijdens piekperiode
6.4. Risico	: -	belasting rug
	-	kans op lichte brandwonden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KAMERDIENSTEN – ROOMSERVICE

Code : HRC. REF. 403

Functie : Assistant(e) oberkelner roomservice /
Assistent(e) hofmeester roomservice

Functiecategorie: VIII

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de F&B Manager. Geeft operationeel werkinstructies aan de (hulp)etage-kelners.

DOEL :

Werkorganisatie en supervisie van de F&B-dienstverlening op de kamers.

HOOFDTAKEN :

- Superviseert en coördineert de werkzaamheden van de (hulp)etage-kelners;
- Staat in voor de professionele begeleiding van het personeel;
- Noteert de bestellingen en geeft richtlijnen m.b.t. dienstverlening, de gerechten en de dranken, de bediening. Controleert het bedieningsmateriaal en de bestelling conform order voor de bediening op de kamer;
- Superviseert de interne afrekeningsprocedures;
- Houdt toezicht op orde en netheid van het bedieningsmateriaal;
- Lost vragen of klachten op van de klanten.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 403

Functie : Assistant(e) oberkelner roomservice /
Assistant(e) hofmeester roomservice

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- supervisie en coördinatie van de werkzaamheden;

- correcte, vlotte en tijdige bediening;
- efficiënte werkorganisatie en communicatie.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis van de werkzaamheden, bedieningsmethode;
- kennis van de dranken en de spijzenkaart;
- kennis van de interne procedures;
- kennis veiligheidsvoorschriften;
- gebruik PC.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- werkt volgens interne procedures.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- talenkennis;
- discreet voorkomen.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - rondlopend

6.3. Werksfeer : - ---

6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : KAMERDIENSTEN – ROOM-SERVICE

Code : HRC. REF. 404

Functie : Oberkelner(in) / Hofmeester(es)

Functiecategorie: IX

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de F&B Manager. Geeft leiding aan het bedieningspersoneel van de roomservice

DOEL :

Het organiseren en superviseren van de F&B-dienstverlening op de kamers.

HOOFDTAKEN :

1. Werkorganisatie :

- organiseert, coördineert en superviseert de voorbereidende werkzaamheden van de (hulp)etage-kelners;
- plant de werkzaamheden van het bedieningspersoneel, zorgt voor de taakverdeling en geeft instructies m.b.t. kamerdiensten;
- staat in voor de begeleiding van het personeel m.b.t. de roomservice.

2. Superviseert de werkzaamheden :

- controleert de mise-en-place van het dienstmateriaal, de benodigdheden enz..., signaleert defecten;
- noteert de bestellingen en geeft richtlijnen m.b.t. de dienstverlening;
- houdt toezicht op de naleving van de bedieningsprotocol en huisregels; waarborgt klantvriendelijke en kwalitatieve bediening;
- controleert orde en netheid en het voorkomen van het personeel;
- vervult de vereiste formaliteiten voor de afrekening van de verleende diensten.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 404

Functie : Oberkelner(in) / Hofmeester(es)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- werkorganisatie van het bedieningspersoneel en supervisie van de werkzaamheden;
- het waarborgen van vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke bediening;
- uitvoeren van de vereiste formaliteiten m.b.t. de afrekening.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis van de werkzaamheden en de bedieningsmethoden;
- kennis dranken- en spijzenkaart;
- inzicht werkorganisatie;
- kennis van de interne procedures.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op;
- organisatie, personeel, klant.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling en schriftelijk;
- discretie;
- talenkennis;
- teamwerk keuken-kamerdiensten.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - ---

6.3. Werksfeer : - ---

6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : SPOORWEGEN

Code : HRC. REF. 406

Functie : Steward(ess) slaap- en ligwagen

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de afdelingsverantwoordelijke. Werkt autonoom op de trein.

DOEL :

Het begeleiden van reizigers in slaap- en ligwagens. Het verkopen van dranken en eetwaren.

HOOFDTAKEN :

- Haalt reispapieren op in het kantoor;
- Staat vóór het vertrek in voor het in orde zetten van de slaap- en ligplaatsen volgens interne richtlijnen; in de ligwagen : zorgt voor de vereiste benodigdheden, verdeelt het linnen, maakt de bedden op volgens reservering;
- Controleert de staat en de werking van de voorzieningen (licht, verwarming, airconditioning, enz...) aan boord. Signaleert eventuele defecten;
- Controleert de kwantiteit en kwaliteit van de voorraden aan boord (etenswaren, dranken, toiletartikelen, linnen, enz...);
- Onthaalt de reizigers : duidt de cabine aan en helpt bij het dragen van de bagage;
- Controleert de reserveringsbewijzen en neemt reisbiljetten in ontvangst; verkoopt (verhuurt) vrije lig- of slaapplaatsen en ontvangt de toeslagen. Plaatst de lig- en slaapplaatsen in nachtstand;
- Verzamelt de nodige reisdocumenten en verzorgt de vereiste formaliteiten m.b.t. douane- en politiecontroles; overhandigt de vereiste documenten en geeft de nodige inlichtingen aan douane- en politieambtenaren;
- Staat in voor de dienstverlening aan de reizigers; verkoopt en bedient dranken en eetwaren. Werkt met vreemde valuta. Bedient ontbijten. Lost vragen en problemen van de reizigers op. Helpt reizigers bij ongemakken;
- Staat in voor de wekdienst;
- Waakt over de netheid, de orde en de veiligheid in het rijtuig. Controleert de sluiting van de deuren. Houdt toezicht op de netheid van het sanitair. Ruimt het dienstmateriaal op en verzamelt het gebruikte linnen;

- Vult de vereiste formulieren in, stelt reisrapport op; staat in voor de uitvoering van de administratie volgens interne richtlijnen. Houdt kassa bij van de verkopen. Maakt inventaris op van de goederen volgens richtlijnen;
- Sluit het rijtuig af na de reis en overhandigt de documenten en de kassa volgens richtlijnen.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 406

Functie : Steward(ess) slaap- en ligwagen

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- persoonlijke efficiënte werkorganisatie;
- correcte en klantvriendelijke dienstverlening;
- verkoop van gerechten en dranken;
- correct uitvoeren van administratieve formaliteiten conform richtlijnen;
- correct kassa- en voorraadbeheer conform inventaris;
- waakt over de orde en veiligheid in het rijtuig.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis van de administratieve richtlijnen, landenvoorschriften en interne procedures van de spoorwegen;
- praktische kennis van de verkooptechnieken en bedieningsmethoden;
- kennis van het aanbod van de dranken, de gerechten en de presentatierichtlijnen;
- kennis van de tarieven - werken met vreemde valuta.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- zoekt naar alternatieven bij problemen;
- doet beroep op controlepersoneel of de treinwachter.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- talenkennis : mondeling : doorgeven van informatie;
- dienstverlenend en discreet voorkomen.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	dragen van dienbladen - bagage
6.2. Houding	: -	staand - lopend - veelvuldig gebogen
6.3. Werksfeer	: -	vuil linnen
	-	onstabiliteit van rijdende voertuigen
6.4. Risico	: -	kans op kneuzingen
	-	uitglijden
	-	risico reizigers - diefstal

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : SCHOONMAAK - HUISHOUDING - HOUSEKEEPING

Code : HRC. REF. 500 A

Functie : Kamermeisje/jongen

Functiecategorie: II

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de gouvernante d 'etage of de verantwoordelijke kamerdienst of huishouding.

DOEL :

Dagelijks onderhouden van kamers en eventueel publieke ruimten.

HOOFDTAKEN :

- Zet het onderhoudsmateriaal, het linnen en de artikelen voor de dienst klaar;
- Voert schoonmaakwerkzaamheden uit volgens kamerlijsten (overzicht vertrekkende en blijvende gasten);
- Kuist kamers volgens opgelegd stramien : ververst linnen, maakt bedden op, neemt stof, stofzuigt, ledigt vuilnisbakken, verwijdert vuil vaatwerk of dienbladen, vult documentatie aan, overhandigt gevonden voorwerpen;
- Controleert de werking van verschillende voorzieningen of installaties (vb. haardroger, verlichting, verwarming, TV, wekker, enz...) en signaleert storingen of defecten;
- Kuist badkamers en desinfecteert sanitair : reinigt bad, douche, wastafel; legt propere handdoeken, vernieuwt stukjes zeep en andere toiletartikelen;
- Legt de eventueel nodige onthaalartikelen voor de gasten klaar op de kamer;
- Reinigt de minibar;
- Afgifte linnen aan klanten;
- Maakt eventueel publieke ruimten schoon : liften, gangen, zalen, ramen, spiegels; vloeren en tapijten reinigen;
- Verhuist of verplaatst meubilair : bedden, tafels, stoelen;
- Staat in voor onderhoud en schoonmaak van het materiaal (vb. stofzuiger ledigen);
- Is waakzaam m.b.t. de toegang van de kamers.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 500 A

Functie : Kamermeisje/jongen

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- orde, netheid en hygiëne van de kamers, badkamers, eventueel lokalen en openbare ruimten;
- persoonlijke efficiënte werkorganisatie.

1.2. Gevolgen

- direct merkbaar; invloed op eigen werk.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis schoonmaakproducten en -materiaal;
- kennis van gebruik en bediening ervan;
- kennis van de normen voor presentatie en schoonmaak;
- kamers en (onthaal)artikelen - hygiënenormen;
- werkwijze is aangegeven.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- doet beroep op verantwoordelijke;
- strikt opvolgen van richtlijnen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : doorgeven van informatie;
- dienstverlenend voorkomen;
- discretie.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	gevulde emmers, meubilair, manipulatie laadkar
6.2. Houding	: -	staand - lopend - veelvuldig gebogen
6.3. Werksfeer	: -	vuil linnen, sanitair
6.4. Risico	: -	lichte kneuzingen
	-	kans op uitglijden
	-	besmettingsgevaar
	-	omgaan met reinigingsmiddelen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : SCHOONMAAK - HUISHOUDING - HOUSEKEEPING

Code : HRC. REF. 500 B

Functie : Gouvernante / Huisdame / Huismeester Gouvernante d ‘etage
Verantwoordelijke kamermeisjes/jongens

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder het hoofd huishouding. Geeft operationeel leiding aan kamermeisjes en -jongens.

DOEL :

Dagelijks uitvoeren van de werkorganisatie en planning van de schoonmaakwerkzaamheden (kamers, publieke ruimten, zalen, bureaus) en de verdeling van het linnen.

HOOFDTAKEN :

- Zorgt voor de dagelijkse uitvoering van de schoonmaakactiviteiten op basis van checklists; staat in voor de taakverdeling volgens planning;
- Geeft werkinstructies en staat in voor de opleiding en begeleiding van medewerkers;
- Staat in voor nodige voorraad linnen en onthaalartikelen; zet alle benodigdheden voor het onderhoud klaar alsook het linnen;
- Controleert de werkzaamheden conform werkfiches en richtlijnen, controleert het verbruik van schoonmaakproducten en -materiaal; controleert gepresteerde werkuren;
- Controleert de schoongemaakte kamers, sanitair en publieke ruimten; controleert presentatie, orde, netheid en hygiëne conform richtlijnen;
- Controleert de opstelling van zalen, meubilair en ander materiaal;
- Houdt toezicht op naleving van interne regels van goede zeden en gedrag door het personeel, controleert voorkomen en hygiëne;
- Houdt toezicht op waslijsten en linnenvoorraad;
- Waarschuwt technische dienst bij storingen of defecten, controleert herstellingen;
- Behandelt klachten van klanten, lost problemen op, geeft informatie en zorgt voor de nodige dienstverlening (extra linnen, reiniging kledij van klanten);
- Staat in voor de communicatie tussen hoofd huishouden en schoonmaakpersoneel; roept schoonmakers op voor dringend poetswerk;

- Neemt eventueel deel aan alle werkzaamheden: schoonmaken van kamers, sanitair, publieke ruimten, schikken van zalen, verplaatsen van meubilair enz...

CRITERIA

Code : HRC. REF. 500 B

Functie : Gouvernante / Huisdame / Huismeester Gouvernante d ‘etage
Verantwoordelijke kamermeisjes/jongens

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- sleutels (passe-partout);
- correcte uitvoering van werkplanning en efficiënte werkorganisatie;
- netheid en hygiëne van kamers en publieke ruimten;
- toezicht stock linnen en schoonmaakbenodigdheden;
- presentatie van elke kamer + sanitair: netheid - werking installaties - decoratie.

1.2. Gevolgen

- direct merkbaar; problemen met werkorganisatie;
- invloed op werkeenheid.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis schoonmaakactiviteiten/ -materiaal en producten;
- prioriteiten kennen;
- kennis van veiligheidsprocedures.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- volgt interne richtlijnen - zoekt naar alternatieven;
- signaleert afwijkingen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling en schriftelijk : doorgeven van informatie;
- dienstverlenend voorkomen;
- overtuigen.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	tillen van materiaal
6.2. Houding	: -	rondlopend - zittend
6.3. Werksfeer	: -	vuil
6.4. Risico	: -	kans op uitglijden
	-	besmettingsrisico

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : SCHOONMAAK - HUISHOUDING - HOUSE KEE¬PING

Code : HRC. REF. 501

Functie : Schoonma(a)k(st)er

Functiecategorie: II

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke schoonmaak, onder het hoofd huishouding of directeur.

DOEL :

Schoonmaken van meubilair, installaties, publieke ruimten, sanitair enz...

HOOFDTAKEN :

- Staat in voor schoonmaak van meubilair (kasten, tafels, deuren, zetels, banken, bureaus), installaties (in keuken en zaal) (gebruiks)voorwerpen, spiegels, ramen, publieke ruimten (liften, gangen, bevoorraden met papier, zeep, handdoeken), planten gieten enz...;
- Maakt gebruik van schoonmaakapparatuur (schrob-, dweilen, boenmachines, stofzuigers, hogedrukreinigers) en diverse schoonmaakproducten; signaleert defecten en voorraadtekort;
- Staat in voor schoonmaak van deze machines;
- Helpt eventueel bij de afwas van vaatwerk of verhuizen van meubelen;
- Verzamelt vuilnisbakken;
- Doet regelmatig grote schoonmaakwerken (reinigen van tapijten, gordijnen wassen, luchters reinigen, muren afwassen);
- Doet eenvoudig onderhoud (lampen of filters vervangen, afvoeren ontstoppen) of signaleert defecten.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 501

Functie : Schoonma(a)k(st)er

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- orde, netheid en hygiëne;
- efficiënte werkorganisatie.

1.2. Gevolgen

- eventuele klantenklachten.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis schoonmaakactiviteiten, machines en producten;
- kennis van interne normen;
- kennis van het gebouw.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- strikt opvolgen van richtlijnen;
- signaleert afwijkingen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : doorgeven van informatie.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	manipulatie emmers, karretjes en schoonmaakmachines
6.2. Houding	: -	veelvuldig voorovergebogen - belasting rug
	-	lopend - staand - eenzijdige bewegingen
6.3. Werksfeer	: -	vuil en geuren van sanitair
6.4. Risico	: -	kans op uitglijden of vallen
	-	omgaan met reinigingsmiddelen
	-	besmettingsgevaar

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : SCHOONMAAK - HUISHOUDING - HOUSEKEEPING

Code : HRC. REF. 502

Functie : Verantwoordelijke schoonma(a)k(st)ers

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder het hoofd huishouding. Geeft leiding aan de schoonmakers.

DOEL :

Coördineren en controleren van de schoonmaakwerkzaamheden. Werkorganisatie van de schoonmakers. Voorraadbeheer schoonmaakbenodigdheden.

HOOFDTAKEN :

- Staat in voor de werkorganisatie en planning, stelt overzichten op met schoonmaakwerkzaamheden, zorgt voor efficiënte bezetting van het personeel, verdeelt de werkzaamheden;
- Geeft instructies, staat in voor opleiding en begeleiding van medewerkers; stelt werkfiches op;
- Controleert de uitgevoerde werkzaamheden en de gepresteerde werkuren;
- Superviseert de opstelling van zalen, controleert de orde en netheid ervan;
- Geeft bestellingen door voor onderhoudsproducten en materiaal, controleert de voorraad en bewaakt toegekend budget;
- Controleert schoonmaakmateriaal (machines), zorgt voor het preventief onderhoud en herstellen van defecten;
- Behandelt klachten i.v.m. de schoonmaak;
- Springt in bij diverse schoonmaakwerkzaamheden.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 502

Functie : Verantwoordelijke schoonma(a)k(st)ers

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- orde, netheid en hygiëne;
- efficiënte werkorganisatie en supervisie;
- voorraadbeheer, schoonmaakbenodigdheden;
- operationaliteit van de machines.

1.2. Gevolgen

- direct merkbaar, invloed op werkeenheid.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis schoonmaakactiviteiten, machines en producten;
- kennis van interne normen;
- coördineren van verschillende werkzaamheden;
- werkplanning.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- zoekt naar alternatieven.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : doorgeven van informatie - checklist.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	manipulatie emmers, karretjes en schoonmaakmachines
6.2. Houding	: -	veelvuldig voorovergebogen - belasting rug
	-	lopend - staand - eenzijdige bewegingen
6.3. Werksfeer	: -	afwisselende werksfeer
	-	vuil en geuren van sanitair
6.4. Risico	: -	kans op uitglijden of vallen
	-	omgaan met reinigingsmiddelen
	-	besmettingsgevaar

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : SCHOONMAAK - HUISHOUDING - HOUSE KEEPING - LAUNDRY (met externe wasserij)

Code : HRC. REF. 503

Functie : Aangestelde linnen / Linnenverzorg(st)er

Functiecategorie: II

ORGANISATIE :

Ressorteert onder het hoofd linnenafdeling of het hoofd huishouding.

DOEL :

Verzamelen, controleren, sorteren en distributie linnen.

HOOFDTAKEN :

- Verzamelt het vuile linnen (ook gordijnen, spreien, dekens), werkkledij en uniformen; sorteert het volgens soort en wastemperatuur;
- Telt en weegt het wasgoed en identificeert de kledingstukken;
- Geeft het wasgoed aan de ophaaldienst van een extern wasbedrijf;
- Regelt droogkuis voor klanten- en personeelskledij;
- Neemt het gewassen goed in ontvangst, controleert en verpakt, doet eventueel kleine herstellingen of strijkt;
- Zorgt voor de interne distributie van het wasgoed per afdeling of bestemming, verdeelt werkkledij en uniformen;
- Maakt overzichten van in- en uitgaand wasgoed;
- Houdt toezicht op voorraad linnen, signaleert tekorten;
- Zorgt voor orde en netheid van de werkplaats.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 503

Functie : Aangestelde linnen / Linnenverzorg(st)er

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- verzamelen, controleren en verdeling van wasgoed;
- verdeling werkkledij en kleine herstellingen;
- orde, netheid en hygiëne.

2. KENNIS EN KUNDE

- onderscheiden van verschillende soorten linnen en wastemperaturen;
- eenvoudig naaiwerk.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- beschadiging of verlies linnen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : doorgeven van informatie;
- dienstverlenend voorkomen.

5. VAARDIGHEDEN

- --- .

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	tillen van wasgoedmanden of -zakken
6.2. Houding	: -	veelvuldig voorovergebogen - belasting rug en armen
6.3. Werksfeer	: -	vuil linnen
6.4. Risico	: -	besmettingsrisico

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : SCHOONMAAK - HUISHOUDING - HOUSE KEEPING - LAUNDRY

Code : HRC. REF. 504

Functie : Naaister

Functiecategorie: II

ORGANISATIE :

Ressorteert onder het hoofd linnenafdeling of het hoofd huishouding of hoofd wasserij.

DOEL :

Herstellen van linnen en kledij.

HOOFDTAKEN :

- Doet herstellingen of aanpassingen : gaten stoppen, knopen aannaaien, zoom inleggen, naden stikken, namen borduren enz...;
- Neemt de maat voor uniformen;
- Past werkkledij aan : inkorten of verlengen;
- Beheert eigen naaigerief, werkt met naaimachine;
- Werkt mee in droogkuis of wasserij of helpt voor de verdeling van het linnen en werkkledij.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 504

Functie : Naaister

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- alle naaiwerken;
- wassen;

- orde, netheid en hygiëne.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis bediening naaimachine.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- doet beroep op verantwoordelijke.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : doorgeven van informatie;
- dienstverlenend voorkomen.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	veelvuldig voorovergebogen - belasting rug en armen
6.3. Werksfeer	: -	---
6.4. Risico	: -	risico voor prikwonden, besmettingsrisico

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : SCHOONMAAK - HUISHOUDING - HOUS KEEPING - LAUNDRY (met interne wasserij)

Code : HRC. REF. 505

Functie : Medewerk(st)er wasserij/droogkuis

Functiecategorie: II

ORGANISATIE :

Ressorteert onder het hoofd linnenafdeling of hoofd wasserij.

DOEL :

Wassen, controleren en sorteren van linnen.

HOOFDTAKEN :

- Sorteert vuil linnen volgens soort en wastemperatuur : handdoeken, lakens, tafellinnen, gordijnen, bedspreien, dekens, werkkledij enz...;
- Stelt de was- of droogkuismachines in (met technische kaart); voegt zeep en andere producten toe;
- Behandelt vlekken;
- Schudt en klopt gewassen linnen op, legt in bepaalde plooien;
- Controleert slijtage van het wasgoed;
- Doet eenvoudige herstellingen (vb. knoop aannaaien);
- Strijkt het wasgoed; bedient kalandeermachine (gladpersen), body-pers, strijkijzer en droogkast;
- Vouwt en schikt linnen per soort, verpakt en stockeert;
- Verzorgt sneldienst droogkuis : onmiddellijk ophalen van vuil wasgoed, wassen, strijken en terugbrengen;
- Registreert gegevens voor de facturering van gewassen of droogkuis wasgoed voor de klanten.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 505

Functie : Medewerk(st)er wasserij/droogkuis

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- wassen en strijken van het linnen volgens voorschriften;
- orde, netheid en hygiëne wasserij.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis soorten linnen, behandeling en vlekkenbehandeling;
- wastemperaturen en installaties.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- kleurverlies, beschadiging of verlies linnen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : doorgeven van informatie.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - veelvuldig heffen van pakken wasgoed

6.2. Houding : - veelvuldig voorovergebogen - belasting rug en armen

6.3. Werksfeer : - vuil linnen, vapeur, stof, lawaai, geuren (producten), w armteuitstraling

6.4. Risico : - kans op brandwonden - strijkijzers, kalandeermachine, wasproducten met acide
- werkt met producten voor vlekkenbehandeling
- besmettingsrisico

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : SCHOONMAAK - HUISHOUDING - HOUSE KEEPING

Code : HRC. REF. 506

Functie : Hoofd linnenafdeling

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder het hoofd huishouding of de directie.

DOEL :

Coördineren en controleren van de medewerkers van de wasserij/ droogkuis, van de naaister(s) en de aangestelde(n) linnen. Voorraadbeheer en administratie.

HOOFDTAKEN :

- Staat in voor de werkorganisatie en planning, verdeelt de werkzaamheden, controleert gepresteerde werkuren;
- Superviseert en controleert de werkzaamheden in de wasserij en droogkuis, superviseert de bedeling en herstellingen;
- Houdt toezicht op de veiligheid in de werkplaats;
- Controleert de staat van de machines, signaleert defecten en zorgt voor de herstelling;
- Staat in voor de opleiding en begeleiding medewerkers, zorgt voor het aanleren van een efficiënte werkmethode;
- Geeft advies voor de behandeling van hardnekkige vlekken of speciaal te behandelen textiel;
- Controleert het linnen op slijtage of schade;
- Signaleert ontbrekende stukken;
- Beheert voorraad linnen en wasproducten, controleert lijsten met in- en uitgaand wasgoed, zorgt voor de nodige bestellingen, controleert de facturen en staat in voor regelmatig opmaken van de inventaris;
- Controleert verbruik van wasproducten, geeft hierover instructies, beperkt verspilling;
- Zorgt voor de nodige en aangepaste werkkledij en uniformen;
- Onderhoudt contact met externe wasbedrijven, controleert de werkzaamheden conform overeenkomst;
- Beheert rekeningen voor behandeld wasgoed van klanten.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 506

Functie : Hoofd linnenafdeling

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- controle van het wassen en strijken volgens voorschriften;
- efficiënte werkorganisatie en supervisie;
- voorraadbeheer, budgetcontrole;
- operationaliteit van de machines;
- orde, netheid en hygiëne - veiligheid werkplaats.

1.2. Gevolgen

- financiële gevolgen van slecht voorraadbeheer (overschot of tekorten).

2. KENNIS EN KUNDE

- werkorganisatie en supervisie;
- kennis soorten linnen, behandeling en vlekkenbehandeling;
- wastemperaturen en installaties.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- kleurverlies, beschadiging of verlies linnen;
- slijtage door verkeerde behandeling.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - schriftelijk : doorgeven van informatie;
- dienstverlenend voorkomen;
- beïnvloeden.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	heffen van pakken wasgoed
6.2. Houding	: -	voorovergebogen - rondlopend - staand
6.3. Werksfeer	: -	vapeur, stof, lawaai, geuren (producten)
	-	warmte-uitstraling
6.4. Risico	: -	lichte brandwonden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : SCHOONMAAK - HUISHOUDING - HOUSE KEEPING

Code : HRC. REF. 507

Functie : Hoofd huishouden Executive housekeeping

Functiecategorie: IX

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de Rooms Division Manager of de directie. Geeft leiding aan de gouvernantes, de verantwoordelijke schoonmaak en het hoofd van de linnenafdeling (wasserij-droogkuis).

DOEL :

Werkorganisatie en planning van de schoonmaakwerkzaamheden en de verdeling van het linnen.

HOOFDTAKEN :

- Plant de schoonmaakactiviteiten op basis van checklists van vrije en bezette kamers en reservaties; stemt hierop de werkorganisatie af en zorgt voor de planning van schoonmaakpersoneel;
- Geeft werkinstructies en staat in voor de opleiding van medewerkers; stelt werkfiches op, vaardigt richtlijnen uit en bedenkt efficiënte werkmethoden en gebruik van schoonmaakproducten en -materiaal;
- Houdt toezicht op naleving van interne regels van goede zeden en gedrag door het personeel;
- Geeft advies bij aanwerving;
- Houdt statistieken en rapporten bij over het verbruik;
- Superviseert de werkzaamheden van de kamermeisjes- en jongens, gouvernantes en ander schoonmaakpersoneel, bewaakt kwaliteit van schoonmaak en dienstverlening;
- Geeft richtlijnen betreffende netheid;
- Beheert de voorraad linnen en onthaalartikelen; superviseert en inventariseert het linnengoed; staat in voor het opmaken van de inventaris;
- Staat in voor de bestellingen en voorraadbeheer, eveneens van het linnen, de schoonmaakproducten en
-materiaal; controleert facturen; selecteert en test nieuwe schoonmaakproducten en -materialen; zet alle benodigdheden klaar voor het onderhoud; houdt toezicht op verspilling;

- Controleert de schoongemaakte kamers, sanitair en publieke ruimten; controleert presentatie, orde, netheid en hygiëne conform richtlijnen;
- Waarschuwt technische dienst bij storingen of defecten, controleert herstellingen;
- Behandelt klachten van klanten, lost problemen op, geeft informatie en zorgt voor de nodige dienstverlening (extra linnen, reiniging kledij van klanten);
- Staat in voor de communicatie tussen verschillende schoonmaakdiensten en afdelingen; roept schoonmakers op voor dringend poetswerk;
- Neem deel aan de werkzaamheden tijdens piekperiode;
- Beheert verloren voorwerpen;
- Stelt en volgt het budget van het departement op;
- Zorgt voor de verfraaiing van de plaatsen die voor het publiek toegankelijk zijn.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 507

Functie : Hoofd huishouden Executive housekeeping

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

is verantwoordelijk voor :

- werkplanning en organisatie;
- netheid en hygiëne van kamers en publieke ruimten; schoonmaak volgens normen;
- stockbeheer linnen en schoonmaakbenodigdheden;
- bewaakt budget, doet budget- en investeringsvoorstellen;
- verantwoordelijk voor het budget.

1.2. Gevolgen

- problemen met werkorganisatie;
- invloed op werkeenheid;
- financiële gevolgen: voorraad - bestellingen.

2. KENNIS EN KUNDE

- organisatievermogen;
- kennis schoonmaakactiviteiten/-materiaal en producten;
- prioriteiten kennen;
- ervaring planning en organisatie van de schoonmaak;
- leidinggeven;
- voorraadbeheer - inventaris - bestellingen.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- volgt interne richtlijnen - zoekt naar alternatieven;
- signaleert afwijkingen;
- werkorganisatie - personeelsbeleid;
- beschadiging;
- oplossen van problemen op de meest aangepaste manier.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling en schriftelijk : doorgeven van informatie;
- dienstverlenend voorkomen;
- overtuigen.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	incidenteel tillen van materiaal
6.2. Houding	: -	---
6.3. Werksfeer	: -	---
6.4. Risico	: -	---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : SCHOONMAAK - HUISHOUDING - HOUSEKEEPING

Code : HRC. REF. 509

Functie : Aangestelde toiletten

Functiecategorie: I

ORGANISATIE :

DOEL :

Schoonmaken en desinfecteren van sanitair.

HOOFDTAKEN :

- Maakt de toiletten schoon, poetst de vloer en desinfecteert, ledigt vuilnisbakken en hangt toiletpapier;
- Reinigt toiletten na elk gebruik;
- Zorgt voor de schoonmaak van wastafels, zeemt de spiegels en stoft ander meubilair af;
- Legt de nodige voorraad zeep of vult vloeibare zeep aan; hangt linnen of vervangt de linnenrol;
- Signaleert defecten;
- Plaatst ontgeuringsmiddelen;
- Ontvangt en wisselt toiletgeld;
- Verkoopt eventueel damesartikelen of sigaretten;
- Houdt toezicht op goed gedrag en zeden in de toiletten.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 509

Functie : Aangestelde toiletten

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- hygiëne en schoonmaak toiletten;
- bevoorrading van toiletartikelen.

1.2. Gevolgen

- zijn beperkt; invloed op eigen werkeenheid.

2. KENNIS EN KUNDE

- schoonmaakactiviteiten.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- doet beroep op verantwoordelijken.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	veelvuldig voorovergebogen - belasting rug
6.3. Werksfeer	: -	vuil en geuren (sanitair)
6.4. Risico	: -	draagt handschoenen
	-	eventueel besmetting

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ONTSPANNING

Code : HRC. REF. 601

Functie : Aangestelde kleedkamer

Functiecategorie: II

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke recreatie of de zaakvoerder.

DOEL :

Toezicht en controle van de kleedkamers. Verhuren van recreatiemateriaal of kledij. Verkopen van toiletartikelen, snoep enz... Toezicht op orde en netheid.

HOOFDTAKEN :

- onthaalt de klant, controleert ingangsticket en begeleidt of verwijst naar kleedkamers of cabines;
- verhuurt sportkledij of sportmateriaal, houdt hiervan de kassa bij;
- neemt de kledij van de klanten aan, hangt er een identificatie aan, houdt ze in bewaring, geeft ze terug op aanvraag;
- verkoopt allerlei artikelen;
- geeft bezoekers de nodige informatie en maakt hen wegwijs;
- houdt toezicht op orde en netheid aan inkom en kleedkamers;
- houdt toezicht op orde en tucht;
- voert schoonmaakwerkzaamheden uit; dweilt kleedkamers, zorgt voor de nodige desinfectering, maakt sanitair schoon;
- eventueel toezicht op zwembadgebruik.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 601

Functie : Aangestelde kleedkamer

1. VERANTWOORDELIJK

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- bewaren van kledingstukken;
- verkoop allerlei artikelen;
- kassaverrichtingen.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis uitvoerende werkzaamheden.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- volgt interne procedures;
- signaleert problemen of ongewenste gasten;
- diefstal.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling: informatie;
- dienstverlenend optreden.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	rondlopend en staand
6.3. Werksfeer	: -	vb. zwembad : geuren en warmte
	-	onderhoudsproducten

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : RECREATIE

Code : HRC. REF. 603

Functie : Animator / Animatrice

Functiecategorie: VII

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke recreatie.

DOEL :

Organiseren en uitvoeren van sport- en spelactiviteiten, natuurwandelingen, (toeristische) uitstapjes. Begeleiding van kinderen en volwassenen.

HOOFDTAKEN :

- Organiseert verschillende recreatieve en didactische activiteiten voor verschillende doelgroepen (interesse en leeftijd) : sport (turnen, fitness, zwemmen, sportwedstrijden ...), spel (knutselen, schminken, spel-zonder-grenzen, gezelschapsspelen...), natuur (wandelingen, fietstochten, overlevingstochten, uitstapjes) en muziek;
- Stelt programma's op of doet voorstellen, afficheert deze en motiveert gasten om deel te nemen;
- Begeleidt de activiteiten tijdens de uitvoering : geeft uitleg en instructies, geeft demonstraties en is actief bij het betrekken van de deelnemers aan de activiteiten;
- Zorgt voor teamgeest, ludieke en ontspannen sfeer;
- Let op de veiligheid en het verantwoord omgaan met materiaal en installaties; verleent EHBO;
- Beheert sport- en spelmateriaal, signaleert defecten of verlies, geeft bestellingen door;
- Staat in voor het verhuur van materialen, houdt kassa bij.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 603

Functie : Animator / Animatrice

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- organiseren en uitvoeren van animaties;
- begeleiding, ontspannen sfeer scheppen;
- veiligheid;
- dienstverlening.

1.2. Gevolgen

- direct merkbaar, invloed op langere termijn;
- gebrek aan animatie - ontevredenheid van de klanten.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis van verschillende ontspanningsactiviteiten;
- veiligheidsnormen - EHBO;
- ergonomie of lichamelijke opvoeding;
- inzicht wensen verschillende doelgroepen;
- begrip van didactische activiteiten - animatie;
- improvisatie.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- drukte - kwetsuren - geflopte activiteiten;
- volgt de interne richtlijnen;
- signaleert problemen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - talenkennis - doorgeven van informatie;
- overtuigen (gezag uitoefenen) en beïnvloeden;
- entertainen.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Werksfeer	: -	afwisseling - drukte
6.3. Houding	: -	demonstratie sport en spel
6.4. Risico	: -	kwetsuren

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : RECREATIE

Code : HRC. REF. 604

Functie : Zwemmeester(es)

Functiecategorie: VII

ORGANISATIE :

Ressorteert onder hoofd zwembadmeester of de verantwoordelijke zwembad/sauna/fitness of recreatiemanager.

DOEL :

Supervisie van het zwembad en andere faciliteiten. Toezicht op de veiligheid.

HOOFDTAKEN :

- supervisie van het zwembad en de bezoekers;
- zorgt voor vriendelijk onthaal en maakt de bezoekers wegwijs;
- geeft toelichting aan zwemmers of saunagebruikers;
- geeft de nodige dienstverlening aan de klanten : vb. verkoop van dranken of jetons, uitlenen van materiaal;
- zorgt voor animatie;
- houdt toezicht op orde en tucht;
- waarschuwt bij onveilig gedrag, intervenieert bij gevaar;
- staat in voor de schoonmaak en hygiëne van het zwembad/sauna en het dagelijks onderhoud: reinigt en desinfecteert vloeren, spoelt filters en verwijdert vetranden of voorwerpen;
- houdt toezicht op de installaties en op de waterkwaliteit.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 604

Functie : Zwemmeester(es)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- hygiëne en veiligheid;
- dienstverlening;
- alertheid m.b.t. veiligheid.

2. KENNIS EN KUNDE

- erkend reddersbrevet;
- zwembadmeesteropleiding;
- kennis van de parameters m.b.t. waterkwaliteit.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- hygiëne - instructies gezondheidsinspectie, labo;
- technische aspecten;
- volgt richtlijnen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - meertalig;
- overtuigen en beïnvloeden.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Werksfeer	: -	hoge temperaturen - vochtigheid - chloorlucht
	-	lawaai
6.3. Houding	: -	zittend - staand - rondlopend
6.4. Risico	: -	geringe kans op uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : RECREATIE

Code : HRC. REF. 605

Functie : Verantwoordelijke ontspanningsclub

Functiecategorie: VIII

ORGANISATIE :

Sommige hotels of verblijfplaatsen bieden aan de klanten de mogelijkheid van verschillende ontspanningsactiviteiten. Zij kunnen hiervoor terecht in een club.

DOEL :

Leiden en animeren van de club. Supervisie van gebruik van sauna, zonnebank, fitness, zwembad, professionele relaxatie-massage, douches. Veiligheid en hygiëne.

HOOFDTAKEN :

- Onthaalt klanten of clubleden, begeleidt deze en geeft de nodige inlichtingen of instructies (sauna, zonnebank, zwembad);
- In overleg met de betrokkene, stelt een persoonlijk trainingsprogramma op, op basis van fitheidstesten (ook revalidatie); geeft uitleg over de toestellen en oefeningen, doet de nodige demonstraties, motiveert tot doorzetting van de training;
- Onderhoudt contact met leden, verzorgt inschrijvingen en uitnodigingen, organiseert bepaalde activiteiten en zorgt voor de nodige animatie;
- Zorgt voor de nodige dienstverlening : vb. bedienen van dranken en kleine snacks;
- Staat in voor het regelmatig schoonmaken en ontsmetten van vloeren en toestellen, onderhoudt douches, kleedkamers, tafels enz...;
- Doet de verplichte metingen van zwembadwater en onderhoudt dagelijks het zwembad (spoelen, filtreren, ontvetten);
- Controleert de optimale werking van de toestellen, signaleert defecten;
- Houdt toezicht op de veiligheid, intervenieert bij gevaarlijke situaties.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 605

Functie : Verantwoordelijke ontspanningsclub

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- uitbating van de club, ledenwerving;
- opstellen fitnessprogramma;
- hygiëne in club;
- animatie en ontspannen sfeer;
- budgetcontrole.

1.2. Gevolgen

- aansprakelijk voor breuken.

2. KENNIS EN KUNDE

- lichamelijke opvoeding, EHBO, zwembadmeesteropleiding, massage.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- hygiëne - instructies gezondheidsinspectie, labo;
- technische aspecten.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling: uitwisselen van informatie;
- meertaligheid.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	permanent training geven / onderhoud
	-	lasten tillen
6.2. Houding	: -	turnoefeningen - eenzijdige bewegingen
6.3. Werksfeer	: -	lawaai en hoge temperatuur
	-	tropisch klimaat, chloor en zoutzuur
6.4. Risico	: -	huidziekten, schimmels, besmettingsgevaar
	-	onderhoudsproducten - chemicaliën
	-	beperkte kans op uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : RECREATIE

Code : HRC.REF. 606

Functie : Diskjockey

Functiecategorie : V

ORGANISATIE:

Ressorteert onder de zaakvoerder, uitbater of recreatieverantwoordelijke.

DOEL:

Animeren van dansavonden met muziek.
Bedienen van muziek-, geluid- en lichtinstallaties.

HOOFDTAKEN:

- Stelt muziek- en lichtinstallatie op;
- Zorgt voor de muziek: legt platen of Cd's op, maakt keuze uit de nummers en lanceert deze;
- Mixt de muziek naargelang de sfeer in de zaal of de wensen van de bezoekers of de zaakvoerder;
- Draait verzoeknummers;
- Volgt nieuwigheden in de muziek op, beschikt over aankoopbudget;
- Doet speciale aankondigingen;
- Zorgt voor de nodige lichteffecten;
- Overlegt met de verantwoordelijke de verschillende amusementsactiviteiten of evenementen, zorgt dan ook voor de uitvoering ervan;
- Rangschikt en zet gebruikt materiaal op orde;
- Verzorgt de gelijklopende videoclips.

CRITERIA

Code : HRC.REF. 606

Functie : Diskjockey

1. VERANTWOORDELIJKHEID

Is verantwoordelijk voor :

- creëren van een ontspannen sfeer en amusement conform wensen van de directie;
- technisch correct laten verlopen van mixage;
- installatie en materiaal.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis van de muziek, opvolgen van nieuwigheden;
- technisch inzicht van de installaties - mixages.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- technisch operationeel;
- gebrek aan sfeer - zoeken naar alternatieven.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- microfoonstem.

5. VAARDIGHEDEN

-

6. INCONVENIENTEN

6.1. zwaarte : - bakken met platen en Cd's

6.2. houding : - eenzijdige bewegingen - plaatsgebonden

6.3. werksfeer : - lawaai, hoge temperatuur en rook

6.4. risico : - - - -

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : RECREATIE

Code : HRC. REF. 609

Functie : Medewerk(st)er verhuur recreatiemateriaal

Functiecategorie: II

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke recreatie of de zaakvoerder.

DOEL :

Verhuren en onderhouden van sport- en spelmateriaal en terreinen.

HOOFDTAKEN :

- verhuurt (water)fietsen, roeibootjes, kajaks, tennisbanen, minigolfterreinen, schaatsen, bowling-schoenen, sportkledij enz...;
- geeft de geschikte maten of past het materiaal aan de betrokken persoon aan;
- houdt de bewaarplaats in orde;
- verplaatst en stapelt sport- en spelmateriaal op;
- ontvangt huurgeld, houdt kassa bij en vult de nodige formulieren of bonnen in;
- verricht eenvoudige onderhoudswerken;
- kasverrichtingen.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 609

Functie : Medewerk(st)er verhuur recreatiemateriaal

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- uitlenen en opbergen van materiaal;
- kassa bijhouden;
- eenvoudig onderhoud en herstellingen.

2. KENNIS EN KUNDE

- verhuren conform interne regelgeving.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- technisch - operationeel;
- doet beroep op verantwoordelijken.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : doorgeven van informatie.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	heffen of verplaatsen van materiaal
6.2. Houding	: -	---
6.3. Werksfeer	: -	---
6.4. Risico	: -	kans op kneuzingen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : RECREATIE

Code : HRC. REF. 610

Functie : Medewerk(st)er verkoop en controle toegangskaarten

Functiecategorie: III

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke recreatie of de zaakvoeder.

DOEL :

Verkopen en controleren van toegangskaarten.

HOOFDTAKEN :

- Verkoopt toegangsticketten aan bezoekers, ontvangt en wisselt inkomgeld en geeft betaalbewijs;
- Geeft de nodige informatie aan de bezoekers en maakt ze wegwijs;
- Staat aan de inkomdeuren en controleert de betalingsbewijzen;
- Weigert de toegang aan niet-betalende bezoekers of ongewenste bezoekers (of doet beroep op de veiligheidsverantwoordelijke);
- Geeft de nodige informatie en maakt de bezoekers wegwijs;
- Begeleidt late bezoekers ter bestemming;
- Houdt toezicht op orde en veiligheid;
- Regelt problemen van zitplaatsen e.a.;
- Na de voorstelling, leidt de vertrekkende bezoekers in goede baan naar buiten;
- Helpt bij het opruimen en schoonmaken van zalen, helpt bij schikking of opberging van meubilair en ander materiaal.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 610

Functie : Medewerk(st)er verkoop en controle toegangskaarten

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- verkopen en controleren van toegangskaarten;
- kassa bijhouden;
- waarborgen van orde, veiligheid en tucht;
- opruimen, schoonmaken en verplaatsen materiaal.

2. KENNIS EN KUNDE

- controle conform interne regelgeving.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- doet beroep op verantwoordelijken;
- overtuigen en beïnvloeden.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : doorgeven van informatie;
- taalvaardigheid beperkt tot de uitoefening van de functie.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - beperkte ruimte

6.3. Werksfeer : - weersomstandigheden

6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : RECREATIE

Code : HRC. REF. 611

Functie : Verantwoordelijke recreatie Recreatiemanager

Functiecategorie: VIII

ORGANISATIE :

Ressorteert onder het hoofd recreatie of de zaakvoerder.

DOEL :

Coördineren, superviseren en uitvoeren van verschillende animatieprogramma's. Beheer van sport- en spelmaterialen.

HOOFDTAKEN :

- Bespreekt met de animatoren de verschillende recreatiemogelijkheden, beslist of de voorgestelde programma's uitvoerbaar zijn en begeleidt de medewerkers bij de uitwerking ervan;
- Coördineert en stemt de verschillende activiteiten op mekaar af; overlegt met andere diensten (vb. voor reservaties);
- Contacteert externen (inhuren van entertainers, artiesten, materiaal), regelt contracten en betalingen;
- Maakt kosten- en batenanalyse, bewaakt het budget;
- Controleert de goede staat en veiligheid van alle toestellen en materialen, zorgt voor de nodige herstellingen ervan;
- Voert uit en coördineert alle activiteiten tijdens de uitvoering ervan, geeft instructies aan de medewerkers en zorgt voor de nodige begeleiding, neemt deel aan de activiteiten;
- Doet administratieve verwerking van alle kosten en van de kassa's (inkomgeld, verhuur materiaal).

CRITERIA

Code : HRC. REF. 611

Functie : Verantwoordelijke recreatie Recreatiemanager

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- coördineren en superviseren van recreatieplannen;
- werkorganisatie;
- begeleiding;
- veiligheid;
- bestelling, budgetcontrole, administratieve verwerking.

1.2. Gevolgen

- invloed op langere termijn;
- gebrek aan animatie - ontevredenheid van de klanten;
- financiële invloed - bestellingen.

2. KENNIS EN KUNDE

- verschillende ontspanningsactiviteiten;
- veiligheidsnormen - EHBO;
- ergonomie of lichamelijke opvoeding;
- inzicht wensen verschillende doelgroepen;
- begrip van didactische activiteiten - animatie.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- drukte - kwetsuren - geflopte activiteiten;
- afweging en zoeken naar alternatieven;
- signaleert problemen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - schriftelijk;
- talenkennis - doorgeven van informatie;
- entertainen.

5. VAARDIGHEDEN
- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Werksfeer	: -	afwisseling - drukte
6.3. Houding	: -	demonstratie sport en spel
6.4. Risico	: -	---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Departement : SPA & WELLNESS

Code : 615

Functie : Teamleader Verzorg(st)ers Spa & Wellness

Functiecategorie : VII

ORGANISATIE :

Rapporteert rechtstreeks aan de Spa Manager.

DOEL :

Als Verzorg(st)er Spa & Wellness :

Het geven van verschillende verzorgingen en massages en het adviseren van het cliënteel aangaande toegediende verzorgingen en producten teneinde de klanten de gewenste servicegraad te leveren en het welzijn van de klant te bevorderen.

Als Teamleader :

Het plannen en verdelen van de werkzaamheden van de verschillende verzorg(st)ers, en het controleren van het werk teneinde te waken over de goed verlopen van de verzorgingen, de efficiënte werking van het Spa te verzekeren en de kwaliteit van de verzorgingen te optimaliseren.

HOOFDTAKEN :

- Waakt over het naleven van de voorschriften rond hygiëne, netheid, veiligheid, ontvangst en verzorging
- Controleert, evalueert en coacht de verzorg(st)ers en leidt nieuwe verzorg(st)ers op
- Plaatst bestellingen, volgt de stock en inventarissen van producten en verbruiksgoederen op
- Plant de verzorgingssessies en coördineert het werk van de verschillende verzorg(st)ers
- Ontvangt het cliënteel en adviseert het cliënteel door het voorstellen van gepersonaliseerde verzorgingen

- Gaat na of er geen ongewenste effecten kunnen voorkomen bij de voorgestelde verzorging (contra-indicatie)
- Geeft massages en esthetische of andere verzorgingen
- Gaat bij het cliënteel na of de geleverde service voldoet aan de kwaliteitseisen en persoonlijke wensen
- Waakt over het goede onderhoud, het voorbereiden en het proper maken van de verzorgingsruimte voor en na de komst van de klanten (linnen, sterilisatie,...)
- Waakt over het goed functioneren van het materiaal en signaleert elke onregelmatigheid of defect aan de hiërarchie
- Adviseert het cliënteel aangaande de verschillende producten, verkoopt producten en werkt mee aan commerciële acties

CRITERIA

Code : 615

Functie : Teamleader Verzorg(st)ers Spa & Wellness

1. VERANTWOORDELIJKHEIDSBEREIK

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- De kwaliteit van de planning van verzorgingen en de coördinatie van het team
- De kwaliteit van de omkadering van het team
- De kwalitatieve opvolging van het materieel
- De kwaliteit van de gegeven verzorging
- Het identificeren van contra-indicaties
- De netheid van en de hygiëne in de verzorgingsruimtes en van de instrumenten
- De kwaliteit van de adviezen aan het cliënteel en het verkopen van producten

1.2. Gevolgen

- Ontevredenheid of klachten van de klant
- Een verlies van efficiëntie of motivatie

2. KENNIS EN KUNDE

- Kennis van anatomie, fysiologie en dermatologie
- Grondige kennis van massage- en verzorgingstechnieken
- Kennis van cosmetica en de gebruikte producten
- Kennis van de vigerende voorschriften binnen het Spa

3. PROBLEEMOPLOSSING

- Het goed kunnen timen van de verzorgingen
- Het snel kunnen inspelen op annulaties en wijzigingen
- De verzorging kunnen personaliseren en zich empathisch kunnen aanpassen aan elke persoonlijkheid
- Het autonoom geven van verzorgingen en advies
- Het autonoom coördineren van het team en het opmaken van de planningen
- Volgt het verzorgingsprotocol van het Spa op en houdt zich aan de richtlijnen inzake veiligheid en hygiëne en aan de regels van de vertrouwelijkheid
- Bespreekt met de Manager Spa ernstige problemen met een klant, een medewerker of met de planning

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- permanent klantencontact
- dienstverlenend en zakelijk voorkomen

Mondelinge kennis van de tweede landstaal en het Engels

5. SPECIFIEKE VAARDIGHEDEN

- Bewegingsvaardigheid (geven verzorgingen)

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : massages

6.2. Houding : massages

6.3. Werksfeer : - temperatuurverschillen
- stoom

6.4. Risico : huidziekte, uitglijden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Departement : SPA & WELLNESS

Code : 616

Functie : Verzorg(st)er Spa & Wellness

Functiecategorie : VI

ORGANISATIE :

Rapporteert rechtstreeks aan de Teamleader of aan de Spa Manager.

DOEL :
Het geven van verzorgingen en massages en het adviseren van het cliënteel aangaande toegediende verzorgingen en producten teneinde de klanten de gewenste servicegraad te leveren en het welzijn van de klant te bevorderen.

HOOFDTAKEN :

- Ontvangt het cliënteel en adviseert het cliënteel door het voorstellen van gepersonaliseerde verzorgingen
- Gaat na of er geen ongewenste effecten kunnen voorkomen bij de voorgestelde verzorging (contra-indicatie)
- Geeft massages en esthetische of andere verzorgingen
- Gaat bij het cliënteel na of de geleverde service voldoet aan de kwaliteitseisen en persoonlijke wensen
- Staat in voor het onderhoud, het voorbereiden en het proper maken van de verzorgingsruimte voor en na de komst van de klanten (linnen, sterilisatie,...)
- Waakt over het goed functioneren van het materiaal en signaleert elke onregelmatigheid of defect aan de hiërarchie
- Adviseert het cliënteel aangaande de verschillende producten, verkoopt producten en werkt mee aan commerciële acties

CRITERIA

Code : 616

Functie : Verzorg(st)ers Spa & Wellness

1. VERANTWOORDELIJKHEIDSBEREIK

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- De kwaliteit van de gegeven verzorging
- Het identificeren van contra-indicaties
- De netheid van en de hygiëne in de verzorgingsruimtes en van de instrumenten
- De kwaliteit van de adviezen aan het cliënteel en het verkopen van producten

1.2. Gevolgen

- Ontevredenheid of klachten van de klant

2. KENNIS EN KUNDE

- Basiskennis van anatomie, fysiologie en dermatologie
- Grondige kennis van massage- en verzorgingstechnieken
- Kennis van cosmetica en de gebruikte producten
- Kennis van de vigerende voorschriften binnen het Spa

3. PROBLEEMOPLOSSING

- Het goed kunnen timen van de verzorgingen
- Het kunnen inspelen op annulaties en wijzigingen
- De verzorging kunnen personaliseren en zich empathisch kunnen aanpassen aan elke persoonlijkheid
- Het autonoom geven van verzorgingen en advies
- Volgt het verzorgingsprotocol van het Spa, houdt rekening met de richtlijnen inzake veiligheid en hygiëne , houdt zich aan de opgestelde planning en aan de regels van de vertrouwelijkheid

- Bespreekt met de Teamleader of Manager problemen met een klant of met de planning

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- permanent klantencontact
- dienstverlenend en zakelijk voorkomen

Mondelinge kennis van de tweede landstaal en het Engels

5. SPECIFIEKE VAARDIGHEDEN

- Bewegingsvaardigheid

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : massages

6.2. Houding : massages

6.3. Werksfeer : - temperatuurverschillen
- stoom

6.4. Risico : huidziekte, uitglijden,

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Departemen : SPA & WELLNESS

Code : 617

Functie : Spa Manager

Functiecategorie : IX

ORGANISATIE :

Rapporteert rechtstreeks aan de Directeur.

DOEL :

Het leiden van het personeel van het Spa, het waken over en het optimaliseren van de goede werking van het Spa en de commerciële werking ondersteunen, teneinde binnen de globale strategie, de groei en de rendabiliteit van het Spa te verzekeren.

HOOFDTAKEN :

- Ondersteunt de uitwerking van de commerciële en verkoopsstrategie van het Spa, binnen de globale strategie

- Stuurt het team hiërarchisch aan (plant, coacht, motiveert,...)

- Leidt teamvergaderingen

- Waakt over het naleven van de voorschriften rond hygiëne, netheid, veiligheid, ontvangst en verzorging

- Onderhoudt een kwalitatieve vertrouwensrelatie met het cliënteel

- Superviseert en controleert de financiële bewegingen binnen het Spa

- Houdt de inventaris bij en plaatst de bestellingen

- Beheert de budgetten en werkt verschillende operationele tabellen uit

- Optimaliseert procedures of werkt nieuwe procedures uit

CRITERIA

Code : 617

Functie : Spa Manager

1. VERANTWOORDELIJKHEIDSBEREIK

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- De aansturing en het motiveren van het team
- De kwaliteit van de dienstverlening en het respecteren van de regels binnen het Spa
- Supervisie en controle van de financiële bewegingen binnen het Spa
- De commerciële resultaten van het Spa binnen de globale strategie

1.2. Gevolgen

- Ontevredenheid of klachten van de klant
- Een verlies van efficiëntie of motivatie
- Financiële verliezen

2. KENNIS EN KUNDE

- Kennis van Peoplemanagement
- Kennis van de technische en medische aspecten van behandelingen
- Kennis van commercieel beleid
- Grondige kennis van de voorschriften van toepassing op Spa

3. PROBLEEMOPLOSSING

- Het klantvriendelijk weigeren van een verzorging aan een klant om de planning niet te verstoren
- Het snel kunnen reorganiseren van de planning na onvoorziene afwezigheden
- Het Spa kunnen integreren in de globale strategie

- Het halen van de commerciële objectieven met het team
- Voert autonoom de operationele organisatie van het Spa uit en zet commerciële acties op
- Houdt zich aan de voorschriften rond verzorgingen van het Spa, aan de regels van de vertrouwelijkheid en aan de globale strategie
- Bespreekt grote uitgaven, het aanwerven of ontslaan van personeel met de leidinggevende

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- klantencontact
- dienstverlenend en zakelijk voorkomen
- overtuigen en beïnvloeden

Mondelinge kennis van de tweede landstaal en het Engels

5. SPECIFIEKE VAARDIGHEDEN

--

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : -

6.2. Houding : -

6.3. Werksfeer : -

6.4. Risico : -

In bijlage 2 worden de functieomschrijvingingen van de referentiefuncties: teamleader verzorg (st) er Spa & Wellness, verzorg(st) er Spa & Wellness , en Spa Manager, respectievelijke referentienummers 615, 616 en 617 toegevoegd door de CAO van 24 september 2010 (102.068) vanaf 1 oktober 2007.

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : TECHNISCHE DIENST

Code : HRC. REF. 701

Functie : Aangestelde zaalinrichting Hulp verhuizer

Functiecategorie: II

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke technische dienst of de banket- en conferentieverantwoordelijke.

DOEL :

Klaarzetten van zalen, plaatsen van meubilair en andere benodigdheden.

HOOFDTAKEN :

- Staat in voor de inrichting van de zalen volgens planning (voor banketten, vergaderingen, dansavonden, shows enz...);
- Verhuist tafels en stoelen, plaatst decoratiemateriaal (bloemen, versieringen, decors enz.), zet benodigdheden klaar (vb. voor vergaderingen : spreekgestoelte, overheadprojector, video-installatie, schermen enz.), zorgt voor licht- en geluidsinstallaties, podium enz...;
- Helpt mee aan de mise-en-place van de tafels : tafels dekken voor banketten, tafeldecoratie plaatsen, benodigdheden leggen zoals vb. pen en papier, zorgen voor attenties/gadgets enz...;
- Zorgt erna voor de afbouw van de zalen, staat in voor het opbergen en beheren van het materiaal;
- Controleert het materiaal en herstelt beschadigingen of zorgt voor vervanging;
- Helpt bij de schoonmaakwerkzaamheden.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 701

Functie : Aangestelde zaalinrichting Hulp verhuizer

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- verhuizen en schikken van materiaal;
- correct opstellen conform overeenkomst;
- opruimen, schoonmaken en verplaatsen materiaal.

2. KENNIS EN KUNDE

- opstelling conform overeenkomst en veiligheidsvoorschriften;
- efficiënte werkorganisatie;
- basiskennis van de werking van de gebruikte apparatuur.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- zoekt naar alternatieven of doet beroep op verantwoordelijken.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : doorgeven van informatie.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	heffen van materiaal
6.2. Houding	: -	---
6.3. Werksfeer	: -	---
6.4. Risico	: -	kans op kneuzingen
	-	rugklachten

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : TECHNISCHE DIENST

Code : HRC. REF. 702

Functie : Medewerk(st)er algemeen onderhoud

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke technische dienst of de zaakvoerder.

DOEL :

Uitvoeren van allerlei onderhouds- en herstellingswerken aan gebruiksvoorwerpen, installaties en gebouwen.

HOOFDTAKEN :

- Voert routineonderhoud en basisherstellingen uit aan de elektrische, mechanische en sanitaire installaties;
- Voert onderhoudswerkzaamheden uit : smeren, onderdelen schoonmaken of vervangen, schilderen, timmeren, tuinieren enz...;
- Lost storingen en defecten op of doet beroep op (externe) technische dienst;
- Beheert magazijn met wisselstukken, geeft de nodige bestellingen door;
- Overlegt met de verantwoordelijken de nodige herstellingswerken of vervangingen.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 702

Functie : Medewerk(st)er algemeen onderhoud

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- efficiënte en snelle tussenkomst bij storingen;
- herstellingen en onderhoud.

2. KENNIS EN KUNDE

- technische basiskennis - veiligheidsnormen;
- kennis gereedschap en beginselen van de installaties;
- efficiënte werkorganisatie.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- zoekt naar alternatieven of doet beroep op verantwoordelijken.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : doorgeven van informatie.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid;
- snelle interventie.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	heffen van materiaal
6.2. Houding	: -	lopend - staand - voorovergebogen
6.3. Werksfeer	: -	wisselende werksfeer
6.4. Risico	: -	kans op letsels

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : TECHNISCHE DIENST

Code : HRC. REF. 703

Functie : Timmerman

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke technische dienst of de zaakvoerder.

DOEL :

Uitvoeren van allerlei timmerwerkzaamheden.

HOOFDTAKEN :

- Voert herstellingen en aanpassingswerken uit aan houtwerk : tafels, stoelen, deuren, ramen, trappen, plafonds, wanden, vloeren, bedden, kasten, enz...;
- Doet onderhoud van houtwerk : schaven, zagen, beitelen, slijpen, schuren, polieren, fineren;
- Vervaardigt nieuw houten materiaal;
- Geeft bestellingen door aan de aankoopdienst;
- Staat in voor orde en netheid van zijn werkplaats en materiaal.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 703

Functie : Timmerman

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- herstellingen en onderhoud houtwerk

2. KENNIS EN KUNDE

- basistechniek van de houtverwerking en -bewerking;

- veiligheidsnormen;
- kennis gereedschap en installaties eigen aan het schrijnwerkersvak;
- gebruik van lijmen, maken van houtverbindingen - reactie van hout op vochtigheid enz.;
- kennis verschillende materialen - soorten hout en toepassingen;
- efficiënte werkorganisatie.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- zoekt naar alternatieven of doet beroep op verantwoordelijken.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : doorgeven van informatie.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	heffen van materiaal
6.2. Houding	: -	soms inspannende houding
6.3. Werksfeer	: -	wisselende werksfeer - stof
6.4. Risico	: -	kans op letsels - splinters
	-	werkt soms met chemische producten

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : TECHNISCHE DIENST

Code : HRC. REF. 704

Functie : Elektricien

Functiecategorie: VII

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke technische dienst of de zaakvoerder.

DOEL :

Uitvoeren van allerlei onderhouds- en herstellingswerken aan elektrische gebruiksvoorwerpen en installaties.

HOOFDTAKEN :

- Voert routine-onderhoud, herstellingen en aanpassingswerken uit aan de elektrische installaties;
- Helpt eventueel bij het installeren van nieuwe machines en maakt ze operationeel;
- Regelt geluids- en lichtinstallaties;
- Lost storingen en defecten op;
- Beheert magazijn met wisselstukken, geeft de nodige bestellingen door;
- Rapporteert aan de verantwoordelijken van de technische dienst de nodige herstellingswerken of vervangingen.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 704

Functie : Elektricien

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- de goede werking van de elektrische installaties;
- efficiënte en snelle tussenkomst bij storingen;
- herstellingen en onderhoud.

2. KENNIS EN KUNDE

- technisch inzicht - veiligheidsnormen;
- kennis gereedschap en installaties;
- kennis verschillende materialen.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- zoekt naar alternatieven of doet beroep op verantwoordelijken.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : doorgeven van informatie.

5. VAARDIGHEDEN

- handigheid;
- snelle interventie.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	heffen van materiaal
6.2. Houding	: -	lopend - staand - voorovergebogen
6.3. Werksfeer	: -	wisselende werksfeer
6.4. Risico	: -	kans op letsels

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : TECHNISCHE DIENST

Code : HRC. REF. 705

Functie : Loodgieter

Functiecategorie: VII

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke technische dienst of de zaakvoerder.

DOEL :

Het aanleggen en onderhouden van sanitaire installaties en leidingen.

HOOFDTAKEN :

- Legt sanitaire installaties aan;
- Legt, herstelt of vernieuwt stoom-, gas- en waterleidingen;
- Demonteert, repareert en monteert kranen, wastafels, closets e.a.;
- Onderhoudt waterinstallaties;
- Onderhoudt afvoerleidingen;
- Zoekt oorzaken van breuken en afwijkingen op en zorgt voor de nodige herstellingen;
- Bepaalt hoeveelheid te gebruiken materiaal en verwerkt dit;
- Zaagt, buigt en snijdt draad; verricht laswerk; verwerkt alle soorten metalen; vervaardigt onderdelen.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 705

Functie : Loodgieter

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- uitvoeren en onderhouden van sanitaire installaties en gas- en waterleidingen;
- efficiënt verbruik van materialen;
- tijdig uitvoeren van herstellingen.

2. KENNIS EN KUNDE

- vakkennis - lezen van tekening;
- kennis van de materialen, de gereedschappen en de installaties; kennis lastechnieken;
- efficiënte werkorganisatie;
- kennis van de veiligheidsnormen.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- zoekt naar alternatieven of doet beroep op verantwoordelijken.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : doorgeven van informatie.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	heffen van materiaal
6.2. Houding	: -	lopend - staand - voorovergebogen
6.3. Werksfeer	: -	wisselende werksfeer
6.4. Risico	: -	kans op verwondingen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : TECHNISCHE DIENST

Code : HRC. REF. 706

Functie : Schilder

Functiecategorie: V

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke technische dienst of de zaakvoerder.

DOEL :

Uitvoeren van allerlei schilderwerkzaamheden.

HOOFDTAKEN :

- Voert schilderwerken uit aan ramen, deuren, meubelen, afvoerbuizen, muren, plafonds, gevels, hekwerk enz. in opdracht van de verantwoordelijke;
- Doet voorbereidend werk : schoonmaken, ontvetten, afkrabben, schuren, plamuren, enz...;
- Behangt muren;
- Schildert decoratie (of decors) en zorgt voor de nodige afwerking;
- Beheert zijn materiaal en onderhoudt zijn gereedschapsmaterialen en geeft de nodige bestellingen door;
- Staat in voor de schoonmaak van het gereedschap en de werkruimte.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 706

Functie : Schilder

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- schilderwerkzaamheden;
- kleur en vorming;
- herstellingen en onderhoud.

2. KENNIS EN KUNDE

- vakkennis - veiligheidsnormen;
- kennis van gereedschap en van de te gebruiken producten;
- efficiënte werkorganisatie.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- zoekt naar alternatieven of doet beroep op verantwoordelijken.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : doorgeven van informatie.

5. VAARDIGHEDEN

- zorgzaam en nauwgezet.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	heffen van materiaal
6.2. Houding	: -	lopend - staand - voorovergebogen
6.3. Werksfeer	: -	wisselende werksfeer
6.4. Risico	: -	kans op letsels
	-	allergie verfstoffen
	-	chemische producten

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : TECHNISCHE DIENST

Code : HRC. REF. 707

Functie : Aangestelde thermische installaties

Functiecategorie: VII

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke technische dienst of de zaakvoerder.

DOEL :

Het onderhouden van de watercentrale, de verwarmings- en klimaatbeheersingsinstallaties.

HOOFDTAKEN :

- Controleert de werking van de stookketels; houdt toezicht op de stoomdruk, het waterpeil en bedient de voedingspompen; regelt de stoomtemperatuur; schakelt indien nodig extra ketelvermogen bij;
- Bedient en controleert afsluiters voor stoom, olie en water; zet pompen in en uit werking;
- Regelt brandstoftoevoer, bedient luchtkleppen en rookschuiven;
- Controleert en onderhoudt airconditioning- en ventilatiesystemen;
- Zorgt voor de opslag van brandstoffen; noteert brandstofverbruik;
- Controleert, noteert en maakt rapport op van alle meet- en registratietoestellen;
- Regelt warmwatervoorziening; onderhoudt de watercentrale en onthardingsinstallaties; neemt monsters, controleert hardheid en verricht eenvoudige analyses; spoelt filters;
- Zoekt oorzaken van breuken en afwijkingen op en zorgt voor de nodige herstellingen.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 707

Functie : Aangestelde thermische installaties

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- controleren en onderhouden van de installaties;
- uitvoeren van de vereiste analyses;
- tijdig uitvoeren van herstellingen;
- efficiënte klimatisering.

2. KENNIS EN KUNDE

- vakkennis - kennis elektrotechniek; meet en regeltechniek;
- kennis van de werking en bediening van de verschillende installaties;
- kennis van materialen en gereedschappen;
- efficiënte werkorganisatie;
- kennis van de veiligheidsnormen.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- zoekt naar alternatieven of doet beroep op verantwoordelijken.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : doorgeven van informatie.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - heffen van materiaal

6.2. Houding : - lopend - staand - voorovergebogen

6.3. Werksfeer : - wisselende werksfeer

6.4. Risico : - kans op kneuzingen en brandwonden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : TECHNISCHE DIENST

Code : HRC. REF. 708

Functie : Tuinier

Functiecategorie: IV

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke technische dienst of de zaakvoerder.

DOEL :

Uitvoeren van allerlei onderhouds- en schoonmaakwerken in de tuin.

HOOFDTAKEN :

- Onderhoudt de tuin : bloembakken, perken, gazons, struiken, wandelwegen, terrassen, bruggen, vijvers, afsluitingen, afwateringskanalen, putten, enz...;
- Zorgt voor de nodige aanplantingen, snoeit, schoffelt, verwijdert onkruid, bewerkt de bodem, bemest, verdelgt ongedierte, bewatert, ruimt takken en afval op, verzamelt de vuilnisbakken;
- Prikt papier en veegt terreinen;
- Voedert de dieren en zorgt voor hun bescherming;
- Herstelt schade of defecten;
- Staat in voor de schoonmaak van het gereedschap en de werkruimte.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 708

Functie : Tuinier

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- onderhoud en schoonmaak.

2. KENNIS EN KUNDE

- vakkennis - herkomst en groeiwijze groenvoorziening;
- kennis gereedschap;
- efficiënte werkorganisatie.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- zoekt naar alternatieven of doet beroep op verantwoordelijken.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : doorgeven van informatie.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	heffen van materiaal
6.2. Houding	: -	lopend - staand - voorovergebogen
6.3. Werksfeer	: -	wisselende werksfeer
	-	temperatuurschommelingen, weersomstandigheden
6.4. Risico	: -	kans op letsels

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : TECHNISCHE DIENST

Code : HRC. REF. 709

Functie : Verantwoordelijke Technische Dienst

Functiecategorie: IX

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de directie.

DOEL :

Supervisie preventief onderhoud en herstellingen. Organisatie van de technische dienst. Aankoopbeheer en projectopvolging. Uitwerken en opvolgen van voorstellen.

HOOFDTAKEN :

- Staat in voor preventief onderhoud en herstellingen van gebouwen en installaties : elektriciteit, sanitair, water- en verwarmingsinstallaties, keuken- en zaalmaterialen, airconditioning, gebouwen, enz...;
- Stelt onderhoudsschema's op, plant de werkzaamheden en zorgt voor efficiënte werkverdeling;
- Superviseert en coördineert de werkzaamheden van de techniekers (elektricien, timmerman, schilder, tuinier enz...);
- Waarborgt de operationaliteit en veiligheid van alle installaties, voert inspecties uit en controleert de naleving van technische voorschriften;
- Zoekt naar de oorzaak van technische defecten, stelt herstellingsplan op en doet eventueel beroep op externe techniekers;
- Zorgt voor een snelle en efficiënte interventie bij storingen;
- Superviseert de werkzaamheden door externen, volgt contracten op, controleert uitvoering van de werken conform overeenkomst;
- Bewaakt onderhoudsbudget, staat in voor de aankoop van wisselstukken, gereedschap en toestellen, zorgt voor een efficiënte en prijsbewuste voorraad;
- Maakt analyses en stelt rapporten op over storingen, verbruik (energie, materiaal), kosten enz...; bereidt investeringsplannen voor en rapporteert hierover aan het management;
- Werkt technische fiches uit en stelt handleidingen op;
- Houdt plannen, technische tekeningen en documentatie bij;
- Ontvangt en begeleidt technische- en veiligheidsinspecteurs;
- Neemt deel aan de vergaderingen van het Comité voor Preventie en Bescherming.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 709

Functie : Verantwoordelijke Technische Dienst

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- technisch onderhoud en herstellingen; werkorganisatie;
- efficiënte werking van alle installaties en snelle interventie bij defekten;
- veiligheid en comfort uitbatingen;
- permanente bereikbaarheid.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis installaties - technisch inzicht;
- bedrijfservaring.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- operationeel;
- prioriteiten kennen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - schriftelijk.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - ---

6.3. Werksfeer : - ---

6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling	:	Technische dienst
Code	:	HRC. REF. 710
Functie	:	Assistent Verantwoordelijke Technische Dienst/ coördinator, ploegverantwoordelijke
Functiecategorie	:	VIII

ORGANISATIE :

Ressorteert rechtstreeks onder de Verantwoordelijke Technische Dienst (= hiërarchische eindverantwoordelijke voor de Technische Dienst) en geeft operationeel leiding.

DOEL :

Het operationeel leiding geven aan de technische medewerkers en het assisteren van de Verantwoordelijke bij de coördinatie van het preventief onderhoud en herstellingen.
Het meewerken bij de uitvoering van allerlei onderhouds- en herstellingswerken en het vervangen van de Verantwoordelijke Technische Dienst bij diens afwezigheid.

HOOFDTAKEN :

- Geeft operationeel leiding aan de technische medewerkers en vervangt de Verantwoordelijke Technische dienst bij diens afwezigheid :
- Regelt de dagelijkse werk- en taakverdeling onder de technische medewerkers (elektricien, timmerman, schilder, tuinier enz.) en zorgt voor efficiënte werkverdeling (o.a. voorstel opmaken van uurroosters, zorgen voor permanentie, enz…).
- Coördineert, in samenspraak met de Verantwoordelijke, de werkzaamheden van de shift inzake preventief onderhoud of herstellingen van gebouwen en installaties: elektriciteit, sanitair, water- en verwarmingsinstallaties, keuken- en zaalmaterialen, airconditioning, gebouwen, enz.;
- Stelt onderhoudsschema's op in overleg met de Verantwoordelijke;
- Controleert de werkzaamheden van de technische medewerkers alsook de werkzaamheden uitgevoerd door externen;
- Werkt nieuwe medewerkers in en brengt advies uit bij de Verantwoordelijke Technische dienst inzake de evaluatie van de technische medewerkers;
- Werkt mee als medewerker Algemeen Onderhoud wanneer er veel werk is;
- Zoekt naar de oorzaak van technische defecten, stelt herstellingsplan op en kan eventueel beroep doen op externe techniekers;
- Zorgt voor een snelle en efficiënte interventie bij storingen;

- Doet suggesties in het belang van het onderhoudsbudget ; brengt advies uit inzake de aankoop van wisselstukken, gereedschap en toestellen;
- Beheert de technische stock onder supervisie van de Verantwoordelijke ; kan afspraken maken met leveranciers om bestaande problemen op te lossen of firma's contacteren voor prijsoffertes;
- Werkt technische fiches uit en stelt handleidingen op in overleg met de Verantwoordelijke Technische Dienst;
- Houdt, in opdracht van de Verantwoordelijke Technische dienst, plannen, technische tekeningen en documentatie bij;
- Neemt deel aan de vergaderingen van het Comité voor Preventie en Bescherming of stafvergaderingen technische ploeg.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 710

Functie : Assistent Verantwoordelijke Technische Dienst/ coördinator, ploegverantwoordelijke

1. VERANTWOORDELIJKHEID

Is verantwoordelijk voor :

- het operationeel leidinggeven (coördinatie en controle op werkuitvoering) aan de ploeg technische medewerkers;
- dagelijkse taak- en werkverdeling ; voorstellen van uurroosters en regelen permanentie in samenspraak met de Verantwoordelijke Technische dienst;
- coördinatie en uitvoering van technisch onderhoud en herstellingen samen met onderhoudsfirma's;
- het operationeel houden van alle installaties en snelle interventie bij defecten;
- beheer van de technische stock en bijhouden plannen, technische tekeningen en documentatie.

Permanente bereikbaarheid tijdens de diensturen.

2. KENNIS EN KUNDE

- goede kennis installaties - technisch inzicht - veiligheidsnormen;

- voldoende bedrijfservaring.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- operationeel;
- zoekt naar alternatieven of doet beroep op verantwoordelijken;

- beschikt over een zekere vrijheid van handelen mits respecteren van een aantal richtlijnen;
- aankopen kunnen slechts gebeuren na akkoord van de verantwoordelijke technische dienst.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - schriftelijk;
- contacten met externe technische medewerkers, firma's en leveranciers.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid;
- snelle interventie.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - heffen van materialen

6.2. Houding : - lopend - staand – voorovergebogen

6.3. Werksfeer : - wisselende werksfeer

6.4. Risico : - kans op letsels.

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ADMINISTRATIE - MAGAZIJN

Code : HRC. REF. 801

Functie : Magazijnier(ster)

Functiecategorie: V

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke econoom of verantwoordelijke boekhouding of de zaakvoerder.

DOEL :

Ontvangen en stockeren van levensmiddelen en dranken alsook alle andere goederen. Interne distributie verschillende departementen. Rangschikken en organisatie van de magazijnen.

HOOFDTAKEN :

- Ontvangt dagelijks leveringen;
- Controleert kwantiteit (aantal - gewicht) en kwaliteit (versheiddatum), verifieert de levering met de bestelbon. Behandelt retours, signaleert afwijkingen;
- Stockeert de goederen in het magazijn, in koel-en vrieskamer; zorgt voor een efficiënte opslag volgens FIFO-principe, geeft aan voor welke diensten de goederen bestemd zijn;
- Verzorgt interne verdeling van de goederen naar verschillende departementen (volgens interne bestelbon); regelt spoedleveringen;
- Administratie : houdt het voorraadsysteem bij, controleert en volgt de voorraad op;
- Staat in voor orde en netheid magazijn en frigo's, kuist kade en werkplaatsen.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 801

Functie : Magazijnier(ster)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- kwalitatief voorraadbeheer van voedingsmiddelen, dranken en alle andere goederen, controle houdbaarheid producten, hanteren van FIFO-principe;
- kwalitatieve en hygiënische opslag, orde en netheid;
- vlotte en tijdige bevoorrading.

1.2. Gevolgen

- verlies of breuk grondstoffen (vb. bedorven producten);
- laattijdige verdeling heeft invloed op werkorganisatie van andere afdelingen.

2. KENNIS EN KUNDE

- warenkennis;
- inzicht in stockeren en bewaren van levensmiddelen;
- kennis van prioriteiten in werkorganisatie;
- eenvoudige administratieve verwerkingen;
- gebruik PC.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- verlies of schade grondstoffen;
- signaleert problemen aan verantwoordelijke;
- volgt richtlijnen i.v.m. stockbeheer.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling : uitwisselen van informatie - dienstverlenend voorkomen;
-schriftelijk : bijhouden van kaartsysteem, inventaris;
- intern : met verschillende departementen vb. keukenchef, zaalverantwoordelijke, aankoopdienst enz.;
- extern : chauffeurs van leveranciers.

5. VAARDIGHEDEN

- accuratesse.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	dragen, verplaatsen en stockeren van koopwaren
6.2. Houding	: -	lopend - staand - inspannende houding (tillen)
6.3. Werksfeer	: -	temperatuursverschillen en tocht (kade koelkamer - keuken)
6.4. Risico	: -	lichte kneuzingen

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ADMINISTRATIE - ECONOMAAT

Code : HRC. REF. 802

Functie : Econoom(e)

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke van de aankoopdienst, de boekhouding of de zaakvoerder. Indien er magazijnier(s) zijn tewerkgesteld, geeft de econoom aan hen instructies.

DOEL :

Supervisie goederenverkeer - voorraadbeheer. Organisatie interne verdeling. Administratieve verwerking.

HOOFDTAKEN :

1. Coördineert bestellingen en leveringen :

- centraliseert de bestellingen van verschillende departementen of krijgt bestellijsten;
- plaatst de (dagdagelijkse) bestellingen bij de leveranciers (meestal telefonisch) (omvangrijke bestellingen worden geplaatst door de aankoopdienst);
- controleert leveringen (kwantiteit-kwaliteit) conform bestel/leveringsbonnen;
- signaleert afwijkingen en zorgt voor retourzendingen;
- zorgt voor efficiënt en verantwoord stockbeheer.

2. Organiseert en superviseert de interne verdeling van de goederen naar verschillende departementen :

- controleert het in- en uitgaande goederenverkeer van het magazijn; zorgt voor tijdige bevoorrading;
- geeft instructies aan de magazijnier(s) of de aangestelde(n) intern transport;
- staat permanent in contact met het magazijn, de productie (keuken/zaal e.a.) en de administratieve diensten (vb. aankoop en boekhouding);
- zorgt voor spoedbestellingen/leveringen.

3. Verwerkt gegevens van :

- bestellingen/leveringen (geautomatiseerd of kaartensysteem): vb. artikelnummer, leveranciersgegevens, hoeveelheid, prijs enz.;
- in- en uitgaande goederen uit het magazijn naar de departementen;
- voorraad en inventaris;
- verbruik, breuk, kostprijzen, orders enz.;
- geeft exacte informatie over stand van zaken.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 802

Functie : Econom(e)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- efficiënte en tijdige bestellingen-leveringen-interne verdeling; optimaal stockbeheer (is kapitaalintensief);
- controle kwaliteit en kwantiteit;
- werkorganisatie;
- correcte en exacte gegevensverwerking en informatie;
- orde, netheid en hygiëne in magazijnen.

1.2. Gevolgen

- invloed op werkorganisatie van anderen;
- voorraadtekort/overschot : financiële invloed;
- gegevensverwerking invloed op prognoses.

2. KENNIS EN KUNDE

- inzicht logistiek;
- kennis verschillende artikelen - departementen;
- enige bedrijfskennis - interne organisatie;
- formaliteiten bestellingen/leveringen;
- gegevensverwerking.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- problemen hebben gevolgen voor een werkeenheid;
- prioriteiten stellen - alternatieven zoeken;
- oplossing binnen bepaalde richtlijnen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling en schriftelijk;
- met verantwoordelijken, leveranciers en personeel soms geconfronteerd met tegengestelde belangen.

5. VAARDIGHEDEN

- accuratesse.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - ---

6.3. Werksfeer : - tempodruk

6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ADMINISTRATIE - AANKOOPDIENST

Code : HRC. REF. 803

Functie : Aanko(o)p(st)er / Manager purchasing/purchaser

Functiecategorie: VII

ORGANISATIE:

Ressorteert onder de Directie of de Gerant.

DOEL:

Plaatst en coördineert bestellingen en leveringen. Administratieve opvolging. Informatie en advies.

HOOFDTAKEN:

1. Plaatst en coördineert bestellingen en leveringen :

- plaatst bestellingen bij leveranciers; regelt spoedbestellingen;
- onderhoudt contacten met leveranciers;
- houdt toezicht op de uitvoering van leveringen en volgt de problemen op die gerapporteerd werden door de betrokken verantwoordelijken.

2. Administratieve opvolging :

- controleert facturen conform bestel/leveringsbonnen; signaleert afwijkingen en lost problemen op;
- staat in voor de gegevensverwerking en codering van artikelen, assortimenten, voorraad enz.;
- maakt statistieken op basis van allerlei gegevens teneinde een commerciële strategie te ontwikkelen;
- assisteert bij het opstellen van voorlopige en definitieve begroting.

3. Informatie en dossiers :

- verzamelt informatie voor omvangrijke aankoopcontracten; houdt hierover dossiers bij;
- vraagt naar monsters en ontvangt vertegenwoordigers;
- doet aanvraag van prijsoffertes bij de leveranciers, maakt prijsvergelijkingen;
- analyseert marktevoluties;

- geeft advies over aankopen aan de verantwoordelijke van de dienst, doet aankoopvoorstellen en geeft suggesties.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 803

Functie : Aanko(o)p(st)er / Manager purchasing/purchaser

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- optimaal aankoopbeheer (is kapitaalintensief), vlot goederenverkeer, efficiënte en tijdige bevoorrading;
- bestellingen en leveringen conform overeenkomsten;
- correcte en exacte gegevensverwerking en informatie.

2. KENNIS EN KUNDE

- warenkennis en kennis van de markt;
- kennis van bedrijfsnormen, interne procedures en politiek van de onderneming, met betrekking tot de aankoopdienst;
- interne organisatie;
- formaliteiten en contracten bestellingen/leveringen;
- gegevensverwerking.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- prioriteiten stellen - alternatieven zoeken;
- oplossing binnen bepaalde richtlijnen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling en schriftelijk met verantwoordelijken, leveranciers en personeel;
- wordt geconfronteerd met tegengestelde belangen.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	---
6.3. Werksfeer	: -	gebruik van PC
6.4. Risico	: -	---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ADMINISTRATIE - F&B

Code : HRC. REF. 804

Functie : F & B analyst (controller) / Controleur(euse)

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Rapporteert aan de Verantwoordelijke Financiële Dienst.

DOEL :

Gegevensverwerking. Controle, analyse, interpretatie en toelichting.

HOOFDTAKEN :

Gegevensverwerking :

- Centraliseert en verwerkt alle gegevens over :
- in- en uitgaande goederenstroom (magazijnen);
- verbruik/verkoop van voedsel en dranken;
- kassarapporten.
- Consolideert deze gegevens van verschillende departementen en/of vestigingen; controleert gegevensverwerking conform richtlijnen;
- Maakt overzichten;
- Voert verschillende kosten- en batenanalyses uit over verschillende deelactiviteiten (restaurant, banket);
- Interpreteert gegevens, spoort fouten en afwijkingen op, zoekt naar oplossingen, geeft hierover de nodige toelichting en advies aan de betrokken verantwoordelijken;
- Stelt statistieken op en houdt deze up-to-date;
- Verifieert de juistheid van de inventaris en het resultaat van de berekening.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 804

Functie : F & B analyst (controller) / Controleur(euse)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- controleert de juistheid van de gegevens;
- informatie en gegevensverwerking;
- realiseren en voorbereiden van rapporten;
- anticiperen vergissingen op korte termijn;
- geeft aanvullende inlichtingen aan departementen/vestigingen;
- verstrekken van ratio's van rentabiliteit.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis van alle theoretische en praktische aspecten van de functie verworven door scholing en/of ervaring;
- P.C kennis;
- praktische kennis F & B - samenhang gegevens;
- ervaring administratie; kennis van procedures.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- spoort problemen en onregelmatigheden op en stelt oplossingen en alternatieven voor.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- verkrijgen en verstrekken van gegevens - schriftelijk.

5. VAARDIGHEDEN

- accuratesse tijdens controle en verwerken gegevens.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - ---

6.3. Werksfeer : - ---

6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ADMINISTRATIE

Code : HRC. REF. 805

Functie : Gerant Restaurantmanager

Functiecategorie: IX

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de directie of de regionale manager. Geeft leiding aan de medewerkers van de vestiging of filiaal.

DOEL :

Het beheren, coördineren, controleren en bijsturen van de dagelijkse operationele werking, dienstverlening en de bedrijfsvoering van een bepaalde vestiging of filiaal.

HOOFDTAKEN :

1. Staat in voor de praktische organisatie, uitvoering en controle van de werkzaamheden.

2. Superviseert de productie/verkoop in overleg met de directie of regionale manager :
- coördineert en controleert de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden;
- waarborgt de naleving van richtlijnen i.v.m. productie (keukenactiviteiten), dienstverlening, kwaliteit;
- houdt voorraad op peil, geeft bestellingen door;
- houdt toezicht op een klantvriendelijke dienstverlening; staat ter beschikking van de klanten voor informatie; behandelt klachten.

3. Personeelszaken :

- staat in voor de werkplanning en de taakverdeling;
- geeft advies voor selectie en aanwerving;
- geeft aanwijzingen en instructies, motiveert en begeleidt medewerkers.

4. Administratie :

- verzamelt de vereiste gegevens voor het opstellen van rapporten voor de directie of de centrale dienst;
- controleert de geldstroom (kassarapporten, geldigheid betalingsmiddelen);

- controleert gegevens m.b.t. verkoop, voorraad, facturen, verlies e.a., volgens interne richtlijnen;
- verzorgt de personeelsadministratie.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 805

Functie : Gerant Restaurantmanager

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- realiseren van de operationele en financiële doelstellingen (resultaten);
- operationele werking en dienstverlening;
- vlot verloop van de normale bedrijfsvoering;
- werkorganisatie en supervisie werkzaamheden;
- naleving van interne richtlijnen;
- correcte, nauwkeurige en ordelijke administratie;
- deelname aan het productieproces.

1.2. Gevolgen

- invloed op operationele en financiële doelstelling.

2. KENNIS EN KUNDE

- bedrijfskennis; praktische kennis en ervaring in administratie en beheer;
- kennis en inzicht beleidsactiviteiten;
- financieel inzicht - inzicht samenhang gegevens.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- problemen van uiteenlopende aard;
- zoekt naar oplossingen in overleg met directie of regionale manager;
- handelt binnen operationele en functionele richtlijnen van de directie of regionale manager.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling en schriftelijk : informatie van uiteenlopende aard;
- correct, zakelijk en ondersteunend; dienstverlenend;

- overlegt met directie of regionale manager.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - ---

6.3. Werksfeer : - ---

6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : Administratie

Code : HRC. REF. 806

Functie : Assistent zaakvoerder

Functiecategorie : VIII

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de zaakvoerder Superviseert de medewerkers

DOEL :

Assisteert de zaakvoerder bij de dagelijkse operationele werking, dienstverlening en bedrijfsvoering
Staat in voor de mede-coördinatie en controle van de werkzaamheden

HOOFDTAKEN :

1. Superviseert de verkoop/productie in overleg met de zaakvoerder :

- controleert de uitvoering van de werkzaamheden; houdt toezicht op de werkvoortgang;
- waarborgt de naleving van richtlijnen i.v.m. kwaliteit, kwantiteit, dienstverlening, veiligheid en hygiëne;
- houdt toezicht op een klantvriendelijke dienstverlening; staat in voor de informatie en begeleiding; behandelt klachten;
- werkt mee en springt in voor medewerkers/collega's.

2. Werkorganisatie en planning :

- staat in voor de uitvoering en controle van :
- werkplanning en taakverdeling;
- bestellingen, receptie, voorraad, inventaris;
- operationaliteit van het werkmateriaal.

3. Personeelszaken :

- geeft advies voor selectie en aanwerving;
- staat in voor opleiding en begeleiding;
- geeft aanwijzingen en instructies, motiveert en begeleidt.

4. Administratie :

- controleert geldstroom (kassarapporten, geldigheid betalingsmiddelen), facturen;
- controleert de gegevens m.b.t. personeelsbezetting, verkoop, voorraad, verlies volgens interne richtlijnen;
- staat in voor gegevensverwerking en controle; maakt overzichten, klasseert documenten.

5. vervangt zaakvoerder tijdens afwezigheid.

CRITERIA

Code : HRC REF 806

Functie : Assistant zaakvoerder (M/V)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

Is verantwoordelijk voor :

- dagelijkse operationele werking en dienstverlening;
- vlot verloop van de normale bedrijfsvoering;
- werkorganisatie en supervisie werkzaamheden;
- naleving van interne richtlijnen;
- correcte, nauwkeurige en ordelijke administratie.

gevolgen : - korte termijn, invloed op groep medewerkers;
- directe controle door zaakvoerder.

2. KENNIS EN KUNDE

- bedrijfskennis en ervaring;
- kennis van de werkposten - procedures;
- gegevensverwerking - inzicht in samenhang.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- problemen van allerlei aard;
- zoekt naar oplossingen in overleg met zaakvoerder;
- volgt richtlijnen en afspraken.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling en schriftelijk : informatie van uiteenlopende aard; neemt deel aan intern overleg;

- correct, zakelijk en ondersteunend; dienstverlenend;
- contactvaardigheden.

5. VAARDIGHEDEN

- -.

6. INCONVENIENTEN

6.1. zwaarte : -

6.2. houding : rondlopend

6.3. werksfeer : afwisselend

6.4. risico : -

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ADMINISTRATIE - ONTHAAL - RECEPTIE - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 807

Functie : Front Office Manager Verantwoordelijke receptie

Functiecategorie: IX

ORGANISATIE :

Rapporteert aan de Rooms Division Manager of aan de zaakvoerder. Geeft leiding aan de (ploeg)verantwoordelijke receptie en receptiebedienden.

DOEL :

Formuleert doelstellingen van zijn/haar departement. Zorgt voor de invoering ervan en controleert de resultaten. Budgetbeheersing en controle. Klantendienst.

HOOFDTAKEN :

1. Beleid :

- formuleert in overleg met het management en de verkoopsverantwoordelijke het verhuurbeleid van de kamers;
- bestudeert de mogelijkheden van verschillende arrangementen, stippelt verkoopbeleid uit van de interne faciliteiten;
- bepaalt interne richtlijnen voor de onthaaldiensten;
- zorgt voor een gewaarborgde kwaliteit en service door een efficiënte werkorganisatie van zijn/haar departement;
- optimaliseert de werkzaamheden van de receptie, geeft advies voor bepaalde investeringen, beheert het materiaal;
- selecteert nieuwe medewerkers; staat in voor hun opleiding en evaluatie;
- staat in voor de informatiedoorstroming aan het departement : prijzen, brochures, affiches, externe manifestaties, nieuwe winkels of restaurants enz...

2. Budgetbeheersing en -controle :

- stelt begroting op van zijn/haar departement;
- superviseert facturering en betalingen;
- maakt kosten- en batenanalyse op van verhuur kamers en andere faciliteiten; interpreteert audit-gegevens;
- controleert salarisadministratie;
- rapporteert aan het management over resultaten/bezettingspercentages;

- controleert de opvolging van contracten, houdt toezicht op de juridische bepalingen ervan en de correcte uitvoering conform de afspraken.

3. Klantendienst :

- werkt mee aan de receptie tijdens piekperiode;
- vraagt de klanten naar hun appreciatie van de kamers (comfort) en dienstverlening;
- onderhoudt contact met vaste klanten of groepen; geeft hierover de nodige informatie aan de verkoopsverantwoordelijke (vb. potentiële vaste klanten of groepen);
- geeft de nodige informatie m.b.t. reservaties en klanten door aan de verantwoordelijken van het restaurant, keuken, schoonmaak, verkoopafdeling, boekhouding enz...

CRITERIA

Code : HRC. REF. 807

Functie : Front Office Manager Verantwoordelijke receptie (M/V)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- het realiseren van de geplande resultaten/bezettingspercentage;
- efficiënte werkorganisatie;
- correcte en ordelijke administratie;
- kostencontrole.

1.2. Gevolgen

- contracten, overboekingen : juridische gevolgen;
- foutief prijs-kosten-personeelsbeleid.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis alle theoretische en praktische aspecten van de functie verworven door scholing en/of ervaring;
- ervaring receptiewerkzaamheden - kennis administratie;
- inzicht samenhang verschillende gegevens;
- talenkennis;
- PC kennis.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- klachten, facturatie, personeel;
- respecteren interne normen, procedures.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling en schriftelijk : doorgeven van informatie;
- sociabel leidinggeven;
- klantencontact;
- dienstverlenend en zakelijk voorkomen;
- geconfronteerd met tegengestelde belangen.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - rondlopend

6.3. Werksfeer : - afwisselend

6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ADMINISTRATIE - BANKET

Code : HRC. REF. 809

Functie : Assistant(e) Banket Manager

Functiecategorie: VIII

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de Banketmanager of F&B Manager.

DOEL :

Assisteren bij het verhuren van zalen en verkopen van arrangementen voor banketten, recepties en andere partijen. Praktische organisatie en supervisie van de uitvoering ervan conform overeenkomst.

HOOFDTAKEN :

1. Verhuurt en reserveert zalen voor banketten of andere arrangementen :

- informeert klanten; presenteert verschillende arrangementen of formules rekening houdend met de interne mogelijkheden van het bedrijf en de wensen van de klant;
- verricht de vereiste formaliteiten voor offertes en reservaties.

2. Staat in voor de praktische organisatie en supervisie conform offerte :

- stelt werkfiches op, zorgt voor de personeelsplanning;
- informeert de betrokken departementen; zorgt voor de vereiste richtlijnen voor het keuken-, zaal-, schoonmaak- en technisch personeel;
- reserveert materiaal en doet beroep op externe diensten (vb. bloemen, D.J.);
- geeft richtlijnen voor het nodige materiaal (meubilair, vaatwerk, linnen, bloemen,...) en technische ondersteuning (muziek- en lichtinstallatie, audiovisueel materiaal...);
- superviseert alle werkzaamheden; controle uitvoering conform contract;
- staat in voor de vereiste formaliteiten m.b.t. daginventarissen en afrekening van de geleverde diensten.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 809

Functie : Assistant(e) Banket Manager

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

is verantwoordelijk voor :

- praktische organisatie van partijen;
- efficiënte werkorganisatie en planning;
- kwaliteit dienstverlening; uitvoering conform contract;
- controle conform offerte;
- respecteren van de veiligheidsvoorschriften.

1.2. Gevolgen

- invloed op grote groep medewerkers van andere departementen.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis operationele werkzaamheden - inzicht werkorganisatie;
- kennis reservatie- en verkoopsrichtlijnen;
- praktische kennis administratieve gegevensverwerking.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- problemen van uiteenlopende aard;
- handelen binnen operationele en functionele richtlijnen;
- zoekt naar alternatieven;
- opvolgen van interne procedures en voorschriften.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling en schriftelijk - talenkennis;
- verkrijgen en verstrekken van gegevens;
- dienstverlenend en overtuigend;
- klantencontact - verkoop.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - ---

6.3. Werksfeer : - ---

6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ADMINISTRATIE - DIENST GEZONDHEIDSZORG

Code : HRC. REF. 812

Functie : Verantwoordelijke diëtetiek

Functiecategorie: VIII

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de directie of van de plaatselijke verantwoordelijke. Werkt voor rusthuizen, scholen, ziekenhuizen en instellingen. Geeft leiding aan de diëtisten.

DOEL :

Menu en dieetplanning. Supervisie uitvoering conform richtlijnen.

HOOFDTAKEN :

1. Diëtetiek :

- bespreekt menu en dieet in overleg samen met de betrokkenen (verpleegsters, patiënt, directie) en de keukenchef (lichte voeding, vetarm, zoutarm, diabetes enz.);
- stelt maaltijd- en dieetfiches op;
- organiseert menu- of dieetcyclus op voor een verantwoorde voeding en gezonde samenstelling van de gerechten; houdt rekening met seizoenaanbod producten en nodige afwisseling in het assortiment;
- controleert de uitvoering ervan conform richtlijnen;
- waarborgt de kwaliteit; controleert bereiding, samenstelling, transport, bediening, bewaring enz; houdt toezicht op de naleving van richtlijnen m.b.t. hygiëne;
- neemt deel aan menucommissie : beoordeling kwaliteit en kwantiteit maaltijden; overleg met diëtisten en andere betrokkenen;
- past de richtlijnen van de diëtetiek toe die door de dokters worden opgelegd.

2. Administratie :

- verricht administratie werkzaamheden;
- verleent attesten;
- stelt offertes op, doet kostprijs- en opbrengstberekeningen;
- organiseert enquêtes over kwaliteit en smaak gerechten.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 812

Functie : Verantwoordelijke diëtetiek

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- kwaliteit van de samenstelling diëten en maaltijdcyclussen; verantwoorde en evenwichtige voeding;
- controle diëten (samenstelling, grammage...) conform fiches;
- controle op kwalitatieve en hygiënische normen.

1.2. Gevolgen

- verkeerde samenstelling dieet;
- invloed op korte en middellange termijn - invloed op grote groep mensen.

2. KENNIS EN KUNDE

- graduaat dieet- en voedingsdeskundige.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- complexiteit verschillende diëten;
- respecteren van opgelegde richtlijnen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - schriftelijk;
- optreden : overtuigen en beïnvloeden;
- tegengestelde sfeer.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - ---

6.3. Werksfeer : - ---

6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ADMINISTRATIE - KEUKEN

Code : HRC. REF. 813

Functie : Diëtist(e)

Functiecategorie: VIII

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de Verantwoordelijke Diëtist. Geeft operationeel leiding aan de aangestelde(n) assemblage dienstbladen.

DOEL :

Bereiden van diëten. Controle portionering en assemblage dienbladen conform dieetfiche.

HOOFDTAKEN :

- Staat in voor de werkorganisatie m.b.t. de dieetvoeding; zorgt voor de nodige bestellingen en staat in voor de taakverdeling van de medewerkers; geeft de nodige instructies;
- Maakt planning (kwantiteit) op van de menu's; geeft instructies aan het keukenpersoneel; voert bepaalde bereidingen zelf uit;
- Controleert de mise-en-place van alle benodigdheden aan de assemblagetafel : dranken, brood, spijzen, vetstoffen, garnituren, supplementen, bestek enz...;
- Controleert het samenstellen en schikken van spijzen, dranken en toebehoren op dienbladen conform dieetfiches vb. vetarm, zoutloos, vezelarm, diabetisch, gemalen enz...;
- Werkt mee aan de transportband tijdens de assemblage van maaltijden op dienbladen; houdt toezicht op de werkzaamheden;
- Controleert opbergen en bewaren van voedingsmiddelen.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 813

Functie : Diëtist(e)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- kwaliteit (samenstelling, grammages) maaltijden; assemblage op dienbladen conform fiches;
- kwalitatieve en hygiënische bewerking en bewaring;
- conformiteit maaltijd - dieet patiënt;
- orde, netheid en hygiëne.

1.2. Gevolgen

- fouten : verkeerde samenstelling dieet, laattijdige bediening, tekort aan voedingsmiddelen - slecht transport;
- op korte termijn.

2. KENNIS EN KUNDE

- graduaat dieet- en voedingsdeskundige.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- complexiteit verschillende diëten;
- opvolgen van richtlijnen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - schriftelijk : uitwisselen van informatie;
- dienstverlenend optreden;
- tegengestelde sfeer.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	max. 10 kg
6.2. Houding	: -	rondlopend - staand
6.3. Werksfeer	: -	tempodruk
6.4. Risico	: -	---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : SCHEPEN - BEMANNING

Code : HRC. REF. 814

Functie : Boordhofmeester(es)

Functiecategorie: IX

ORGANISATIE :

Rapporteert aan de Directie. Geeft leiding aan de bemanning.

DOEL :

Supervisie bemanning - administratie. Supervisie verkoop, bediening, schoonmaak Waken over kwaliteitsniveau in de dienstverlening.

HOOFDTAKEN :

- Controleert aanwezigheid van de bemanning;
- Organiseert de werkzaamheden aan boord;
- Bedient het centrale computersysteem aan boord;
- Staat in voor vermelding tarieven;
- Is verantwoordelijk voor omroep openings- en sluitingstijden verkooppunten, kondigt bediening van de maaltijden aan, plaatst promotiemateriaal;
- Informeert klanten, staat in voor onthaal en begeleiding;
- Superviseert verkoop en de registratie ervan;
- Superviseert werkzaamheden bemanning, geeft instructies en motiveert; staat in voor de opleiding;
- Optimaliseert de kwaliteit van dienstverlening;
- Centraliseert alle documenten en waardepapieren;
- Stelt rapporten op, maakt reisverslag op voor de directie; meldt storingen en problemen; doet suggesties;
- Neemt onmiddellijk beslissingen bij problemen die aan boord kunnen opgelost worden, zoekt alternatieven.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 814

Functie : Boordhofmeester(es)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- controle dienstverlening;
- supervisie bemanning;
- centraliseren administratie;
- kwaliteit, stiptheid en hygiëne.

1.2. Gevolgen

- op korte termijn merkbaar, invloed op werkeenheid.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis en ervaring werkzaamheden op het schip;
- kennis administratie en procedures;
- richtlijnen in nood.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- operationeel, service, voorraad, personeel;
- zoekt naar alternatieven binnen aangegeven richtlijnen;
- wordt geconfronteerd met risicogroepen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - schriftelijk : uitwisselen van informatie;
- talenkennis;
- dienstverlenend - overtuigen en beïnvloeden.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	---
6.3. Werksfeer	: -	schip
6.4. Risico	: -	uitglijden
	-	verhoogd risico bij slechte weersomstandigheden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : SCHEPEN - BEMANNING

Code : HRC. REF. 815

Functie : Adjunct Boordhofmeester(es)

Functiecategorie: VIII

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de Boordhofmeester. Geeft operationeel leiding.

DOEL :

Supervisie van de werkzaamheden in opdracht van de boordhofmeester.

HOOFDTAKEN :

- Controleert inslag en magazijnvoorraad (inventaris);
- Controleert inventaris van de taxfree shop en overdracht naar andere verkooppunten; controleert voorraad in bars; verdeelt tarieven en promotiemateriaal;
- Helpt bij het aanvullen van rekken;
- Superviseert werkzaamheden van personeel in shop en bar;
- Controleert mise-en-place shops en bars voor volgende afvaart;
- Controleert onderhoud, netheid en hygiëne;
- Lost problemen/klachten op met klanten;
- Opent eventueel tweede kassa.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 815

Functie : Adjunct Boordhofmeester(es)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- controle inventaris shops en bars;
- supervisie werkzaamheden;
- medeverantwoordelijke voor :

-administratie;
-kwaliteit dienstverlening, orde en netheid.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis van werkzaamheden;
- administratie;
- richtlijnen in nood.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- operationeel, voorraad, personeel;
- oplossingen volgens procedures.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling - schriftelijk;
- talenkennis (mondeling);
- dienstverlenend - overtuigend.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - ---

6.3. Werksfeer : - schip

6.4. Risico : - uitglijden
- verhoogd risico bij slechte weersomstandigheden

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ADMINISTRATIE

Code : HRC. REF. 816

Functie : Kwaliteitscontroleur(euse)

Functiecategorie: IX

ORGANISATIE :

Rapporteert aan de centrale dienst of de algemene directeur.

DOEL :

Supervisie en support verschillende exploitaties. Kwaliteitscontrole. Communicatie tussen vestiging en centrale dienst.

HOOFDTAKEN :

Bezoekt verschillende uitbatingen :

1. Controleert de activiteiten in de keuken conform richtlijnen :

- hygiëne in de werkplaatsen, van het keukenmateriaal, de koelkamers, enz.;
- kwaliteit van de bereidingen en presentatie gerechten; controleert de versheid van de voedingswaren;
- werkzaamheden en voorkomen van het keukenpersoneel;
- werkomstandigheden.

2. Controleert de schoonmaak en het onderhoud :

- schoonmaak, orde en netheid van toonbanken (verkooppunten), zaal, sanitair, linnen;
- werking en voorraad schoonmaakmaterialen.

3. Controleert de dienstverlening conform richtlijnen :

- Controleert het voorkomen van het personeel.

4. Controleert de administratie en gegevensverwerking :

- facturen, kassarapporten, verbruik, omzet e.a.;
- controleert inventarissen;

- personeelsbezetting;
- adviseert de vestigingsverantwoordelijke (gerant).

6. Contact met klanten :

- bespreekt reservaties en controleert de uitvoering van contracten conform de overeenkomst;
- behandelt klachten en lost problemen op.

7. Communicatie met centrale dienst :

- groepeert de gegevensverwerking van de verschillende vestigingen; maakt administratie over aan centrale dienst;
- meldt storingen en technische defecten;
- rapporteert en maakt verslagen op van de stand van zaken in de verschillende vestigingen; geeft richtlijnen, treedt preventief op of onderneemt bepaalde acties.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 816

Functie : Kwaliteitscontroleur(euse)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- controle op de naleving van kwaliteits- en hygiënenormen, dienstverlening;
- geeft richtlijnen of onderneemt acties.

1.2. Gevolgen

- invloed op werkeenheid.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis en ervaring van de werkzaamheden;
- inzicht in samenhang gegevens;
- kennis normen en richtlijnen;
- bedrijfskennis.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- discipline personeel, kwaliteitsbewustzijn;
- alternatieven zoeken binnen algemene richtlijnen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling en schriftelijk;
- houding : beïnvloeden en overtuigen.

5. VAARDIGHEDEN

- --- .

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	afwisselend
6.3. Werksfeer	: -	---
6.4. Risico	: -	veelvuldige verplaatsingen met de auto

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ADMINISTRATIE - BOEKHOUDING

Code : HRC. REF. 817

Functie : Bediende boekhouding Medewerk(st)er crediteuren/debiteuren
Administratief bediende

Functiecategorie: VI

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de Verantwoordelijke Boekhouding.

DOEL :

Controleert en verwerkt financiële gegevens (data invoer), stelt interne rapporten op met naleving van de procedures en de wetgeving.

HOOFDTAKEN :

- Controleert en verwerkt financiële gegevens : codeert posten en boekt verrichtingen in; zorgt voor correcte gegevensverwerking (data-invoer);
- Voert administratieve controles uit : controleert betalingsmiddelen (geld, cheques, betaalkaarten enz.), kassarapporten, facturen, betalingen, terugvorderingen, aanmaningen, herinneringen rekeninguitreksels enz...;
- Zorgt voor de voorbereiding van resultaatrekeningen, B.T.W.-aangiften;
- Houdt boeken bij, houdt statistieken bij, volgt dossiers op, stelt documenten op enz...;
- Regelt briefwisseling, geeft informatie, klasseert documenten.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 817

Functie : Bediende boekhouding Medewerk(st)er crediteuren/debiteuren
Administratief bediende

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

- verificatie rekeningen;
- gegevensverwerking conform procedures en wetgeving.

1.2. Gevolgen

- vergissingen merkbaar op korte termijn;
- fouten in financiële overzichten.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische en theoretische kennis van de toegewezen deeltaken binnen de boekhouding;
- organisatievermogen, analytisch denken.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- alle problemen behoren tot de functie;
- respecteren boekhoudkundige procedures;
- werkmethode is opgelegd .

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- verzamelen van interne gegevens voor de opmaak van interne rapporten.

5. VAARDIGHEDEN

- accuratesse gegevensverwerking.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	---
6.3. Werksfeer	: -	monotonie
	-	gebruik van computer
6.4. Risico	: -	---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ADMINISTRATIE - BOEKHOUDING

Code : HRC. REF. 818

Functie :(Hoofd)Boekhoud(st)er

Functiecategorie: IX

ORGANISATIE :

Ressorteert onder Financieel Directeur. Geeft leiding aan bedienden van de boekhouding.

DOEL :

Supervisie dagelijkse boekingen (gegevensverwerking). Consolidatie en informatie over financiële staten.

HOOFDTAKEN :

- Geeft instructies aan de bedienden;
- Superviseert de verwerking van de dagelijkse boekingen (gegevensverwerking) m.b.t. crediteuren- , debiteuren, salaris-, kassa-administratie, facturen enz...;
- Sluit boekhoudingen af; consolideert de financiële staten van de onderneming (balansen, resultaatrekeningen en activiteiten m.b.t. de belastingen;
- Regelt B.T.W. aangifte;
- Houdt toezicht op facturen; fiatteert betalingen; behandelt aanmaningen;
- Beheert kas- en bankrekeningen;
- Analyseert en bespreekt financiële gegevens; geeft toelichting; adviseert over financieel beleid;
- Voert interne audit; analyseert administratieve systemen; zorgt voor bijsturing; houdt toezicht op standaardisatie en conformiteit van de gegevensverwerking;
- Coördineert en bereidt het volledige budget voor.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 818

Functie :(Hoofd)Boekhoud(st)er

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Supervisie werkeenheid

- is verantwoordelijk voor een correcte boekhouding;
- is verantwoordelijk voor de toepassing van de procedures eigen aan het bedrijf en voor de juiste toepassing van de wetgeving;
- is verantwoordelijk voor een correcte facturatie binnen de juiste termijnen;
- valideert de uitgaven.

1.2. Gevolgen

- vergissingen merkbaar op korte termijn;
- fouten in financiële overzichten;
- op middellange termijn;
- invloed op budgetten.

2. KENNIS EN KUNDE

- houder van een diploma hoger onderwijs of gelijkgestelde praktische ervaring;
- kennis operationele richtlijnen volgend uit financieel beleid;
- degelijke kennis van de verschillende werkposten;
- methodisch, analytisch denken.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- alle problemen behoren tot zijn vakgebied;
- alternatieven binnen operationele richtlijnen;
- respecteren boekhoudkundige procedures.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- veel informatie uit beperkt aantal bronnen; samenhang tussen gegevens is grotendeels gekend;
- relaties met financiële instellingen;
- stelt interne en externe rapporten op.

5. VAARDIGHEDEN

- accuratesse gegevensverwerking.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---
6.2. Houding : - ---
6.3. Werksfeer : - ---
6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ADMINISTRATIE

Code : HRC. REF. 819

Functie : Medewerk(st)er loonadministratie

ORGANISATIE :

Ressorteert onder hoofd personeelsdienst en/of financieel directeur.

DOEL :

Controleren en verwerken van gegevens. Informeren.

HOOFDTAKEN :

- Verwerkt alle gegevens voor de loonadministratie, de pay roll en de sociale documenten;
- Controleert gegevens i.v.m. loonadministratie : uurroosters, gepresteerde uren (prikkaarten), aan- en afwezigheden, verlof, avond- en weekenddienst, overuren enz.; zorgt voor de berekeningen;
- Stelt loon- en belastingfiches op en alle andere documenten die voorzien zijn door de wet;
- Is verantwoordelijk voor de aangifte van RSZ en BV binnen de voorziene termijnen;
- Adviseert het personeel en de verantwoordelijken over loonberekeningen;
- Houdt statistieken bij;
- Verricht ondersteunend werk voor de personeelsdienst.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 819

Functie : Medewerk(st)er loonadministratie

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- voorbereiding van de lonen binnen de voorziene termijnen en gegevensverwerking (input data);
- toepassing wetgeving;

- correcte berekeningen.

1.2. Gevolgen

- vergissingen op korte termijn merkbaar.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis administratieve procedures met betrekking tot loonadministratie;
- kennis sociale wetgeving, arbeidsrecht, CAO.'s.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- uitvoerende activiteiten binnen voorgeschreven procedures;
- consulteert indien nodig de personeelsdienst of de financieel directeur.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- dienstverlenende communicatie mondeling-schriftelijk;
- werkt samen met personeelsdienst.

5. VAARDIGHEDEN

- accuratesse.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - ---

6.3. Werksfeer : - gebruik PC

6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ADMINISTRATIE

Code : HRC. REF. 821

Functie : Night-auditor / Coördinator ontvangsten

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de verantwoordelijke administratie of Front Office Manager of Night Manager.

DOEL :

Controleren en verwerken van gegevens; verzamelt de omzetgegevens van de verschillende diensten en controleert het saldo van de rekeningen.

HOOFDTAKEN :

- Controleert dagelijkse kassarapporten, betalingsmiddelen, rekeningen, enz.;
- Boekt gegevens (input data);
- Maakt dagafsluiting, consolideert verschillende boekhoudkundige gegevens;
- Spoort fouten in gegevens op; zoekt naar verschillen;
- Stelt statistieken op en de nodige rapporten;
- Zorgt eventueel voor de (late) check-in en zorgt voor de (vroege) check-out, wisselt vreemde valuta;
- Verricht occasioneel ondersteunende activiteiten.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 821

Functie : Night-auditor / Coördinator ontvangsten

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- informatie en gegevensverwerking.

1.2. Gevolgen

- vergissingen op korte termijn merkbaar.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis administratieve procedures en gebruik van computersystemen.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- vergissingen gegevensverwerking;
- uitvoerende activiteiten binnen voorgeschreven procedures.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- verwerken van gegevens - informatie stand van zaken mondeling en schriftelijk.

5. VAARDIGHEDEN

- accuratesse.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - ---

6.3. Werksfeer : - continu gebruik van een PC

6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ADMINISTRATIE

Code : HRC. REF. 822

Functie : Systeemoperator Verantwoordelijke informatica

ORGANISATIE :

Rapporteert aan financieel of algemene directeur.

DOEL :

Supervisie operationaliteit en optimalisering van automatiserings- en informatiseringssystemen. Netwerkbeheer.

HOOFDTAKEN :

- beheert het netwerk intern en extern (vestigingen);
- adviseert en begeleidt automatiseringsprojecten en/of verstrekt informatie;
- houdt toezicht op correcte bedienings- en beveiligingsprocedures;
- lost gebruikersproblemen op, informeert en begeleidt; geeft opleiding en instructies;
- verwerkt statistische gegevens voor diverse departementen.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 822

Functie : Systeemoperator Verantwoordelijke informatica

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- operationaliteit van de automatiserings- en informatiseringsystemen;
- oefent invloed uit op de keuze van de systemen in de onderneming.

1.2. Gevolgen

- onjuiste beslissingen kunnen onomkeerbare gevolgen hebben.

2. KENNIS EN KUNDE

- degelijke kennis informatica;
- technische ervaring;
- kennis boekhoudkundige administratie;
- inzicht in praktische problemen.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- probleemdiagnose;
- keuze uit meerdere alternatieven; soms afwegen; consequenties.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- dienstverlenend optreden;
- interne en externe communicatie.

5. VAARDIGHEDEN

- accuratesse.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	---
6.2. Houding	: -	---
6.3. Werksfeer	: -	frequent gebruik van beeldscherm
	-	stress
6.4. Risico	: -	---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ADMINISTRATIE - COMMERCIEEL DEPARTEMENT

Code : HRC. REF. 824

Functie : Commerciële medewerk(st)er Vertegenwoordig(st)er
Sales Promotor Sales Executive Sales Representative

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de (Commerciële) directeur of sales manager.

DOEL :

Verkoop en Public Relations.

HOOFDTAKEN :

1. Verkoop :

- bezoekt (potentiële) klanten, bedrijven, reisorganisatoren en toeristische diensten in binnen- en buitenland; stelt dienstverleningspakket voor (overnachtingen, seminaries, feesten enz.); introduceert acties of nieuwe arrangementen en wekt hiervoor de nodige interesse op;
- analyseert de wensen van de klant; geeft advies en doet voorstellen;
- staat in voor naverkoopdienst; behandelt klachten; signaleert moeilijkheden;
- rapporteert over verkoopsactiviteiten.

2. Telemarketing :

- organiseert telemarketing-activiteiten;
- bestudeert de resultaten en bedenkt alternatieven.

3. Public Relations :

- verzorgt de P.R.;
- zorgt voor de aanwezigheid van de doelgroep(en);
- onderhoudt contacten en relaties;
- benadert sponsors; onderhandelt en maakt afspraken;
- is aanwezig op beurzen en tentoonstellingen;
- zorgt voor nodige documentatie en folders.

4. Strategie en planning :

- assisteert bij het opstellen van het marketingplan; zorgt voor de uitvoering ervan en de realisatie van de budgetten;
- bewaakt budgetten;
- zorgt voor interne communicatie omtrent afgesloten verkopen; controleert de uitvoering conform overeenkomst.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 824

Functie : Commerciële medewerk(st)er Vertegenwoordig(st)er
Sales-Promotor Sales Executive Sales Representative

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- verkoop, promotie en marketing;
- acquisitie en beheer van relaties;
- klantenservice.

1.2. Gevolgen

- impact op de resultaten van het departement;
- gevolgen merkbaar op middellange termijn (verkoopplannen, contracten en klantenrelaties);
- financiële en juridische gevolgen in geval van onduidelijke verkoopsvoorwaarden.

2. KENNIS EN KUNDE

- theoretische kennis vakgebied; praktische uitvoering kennis verschillende activiteiten;
- verkooptechnieken en kennis van de producten;
- brede kennis voor relaties met klanten.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- problemen behoren tot eigen vakgebied;
- handelingsvrijheid binnen strategische richtlijnen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling en schriftelijk;

- overtuigen - beïnvloeden;
- kennis vreemde talen.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - ---

6.3. Werksfeer : - veelvuldige verplaatsingen (auto-vliegtuig)

6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ADMINISTRATIE

Code : HRC. REF. 825

Functie : Medewerk(st)er P.R. Marketing - Publiciteit

ORGANISATIE :

Ressorteert onder commercieel directeur of Sales Manager.

DOEL :

Actief stimuleren en ondersteunen van de promotie en verkoop.

HOOFDTAKEN :

1. Promotie en marketing :

- plant en organiseert verschillende promotieactiviteiten;
- zorgt voor de uitvoering van publiciteit en drukwerk : tarieven, folders, affiches, posters, fotosessies enz.;
- onderhoudt contact met sponsors;
- kondigt activiteiten aan in de media; volgt publicatie op; houdt persmap bij;
- doet marktonderzoek en telemarketing;
- ontvangt vertegenwoordigers, bespreekt offertes, kortingen, nieuwe artikelen, prijsafspraken; rapporteert hierover aan de verantwoordelijke;
- verzamelt gegevens over doelgroepen; houdt hierover documentatie bij;
- neemt deel aan organisatie van beurzen, zorgt voor uitnodigingen.

2. Klantenservice :

- verzorgt klantgerichte informatie en documentatie;
- staat in voor klantencontact; behandelt reacties of klachten; rapporteert hierover aan de verantwoordelijke;
- informeert over mogelijkheden van bepaalde arrangementen, voorzieningen, faciliteiten, prijzen.

3. Administratie

- verzorgt administratie van offertes, contracten, facturatie;
- verwerkt gegevens;
- houdt documentatie bij;
- staat in voor rondleidingen.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 825

Functie : Medewerk(st)er P.R. Marketing - Publiciteit

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- promotie en marketing;
- dienstverlening en klantenservice;
- correcte en ordelijke administratie.

1.2. Gevolgen

- invloed MLT : verkoopbeleid; KT : promotiebeleid.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis marketing en promotieactiviteiten;
- ervaring commerciële activiteiten

3. PROBLEEMOPLOSSING

- zoekt naar alternatieven binnen opgelegde richtlijnen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling en schriftelijk;
- dienstverlenend - beïnvloedend;
- talenkennis : uitwisseling van informatie.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---
6.2. Houding : - ---
6.3. Werksfeer : - ---
6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ADMINISTRATIE

Code : HRC. REF. 826A

Functie : Assistant(e) van de personeelsverantwoordelijke

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de personeelsverantwoordelijke.

DOEL :

Assisteren bij het personeelsbeleid. Beheren en uitwerken van personeelsinstrumenten.

HOOFDTAKEN :

1. Personeelsplanning :

- assisteert bij het aanwervingsbeleid : plaatst advertenties, verwerkt sollicitaties (brieven, gesprekken) en brengt advies uit over selectie en aanwerving;
- staat in voor onthaal en begeleiding van nieuwe medewerkers;
- zorgt voor personeelsopvolging (beoordeling en evaluatie);
- begeleidt en adviseert diensthoofden van andere departementen of vestigingen m.b.t. personeelsbeleid, functioneringsgesprekken, mutaties, promoties, werkoverleg, opleiding, arbeidsvoorwaarden enz.;
- beheert en werkt personeelsinstrumenten uit; geeft richtlijnen en werkt procedures uit;
- lost personeelsproblemen op; houdt toezicht op de naleving van sociale- en arbeidswetgeving.

2. Opleiding :

- formuleert opleidingsbeleid; bepaalt opleidingsbehoeften;
- stelt opleidingspakketten samen; ontwikkelt programma's of doet beroep op externen;
- organiseert en coördineert uitvoering ervan; plant praktisch verloop;
- verzendt uitnodigingen en verzorgt administratie ervan;
- staat in voor de opvolging en evaluatie;
- volgt aanbod opleidingsmarkt op; neemt deel aan professionele samenkomsten.

3. Administratie :

- houdt personeelsdossiers bij;
- controleert personeelsbezetting en personeelslasten;
- superviseert voorbereidende werkzaamheden voor het sociaal secretariaat of de loonadministratie;
- verricht de administratie voor de overlegorganen (O.R., KVGV, SD) bv. statistiek overuren,...).

CRITERIA

Code : HRC. REF. 826A

Functie : Assistant(e) van de personeelsverantwoordelijke

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- realiseren van activiteiten op deelterrein van personeelszaken;
- voorbereiden en uitvoeren van opleidingsactiviteiten; uitwerken van personeelsinstrumenten;
- advies personeelsbeheer en planning, supervisie vestigingen;
- gevolgen : op middellange termijn merkbaar.

2. KENNIS EN KUNDE

- theoretische en praktische kennis personeels- en opleidingsbeleid; kennis bedrijfsorganisatie;
- sociale- en arbeidswetgeving.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- alternatieven volgens operationele en functionele richtlijnen met toezicht personeelsmanager.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- verzamelen van informatie uit verschillende bronnen;
- ondersteunen en begeleiden;
- verschillende benaderingswijzen;
- sociale contacten.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - ---

6.3. Werksfeer : - ---

6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ADMINISTRATIE

Code : HRC. REF. 826 B

Functie : Medewerk(st)er personeelsadministratie

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de personeelsverantwoordelijke.

DOEL :

Het verrichten van administratieve en praktische organisatorische werkzaamheden ter ondersteuning van de personeelsverantwoordelijke.

HOOFDTAKEN :

- Staat in voor de administratieve en praktische organisatorische werkzaamheden m.b.t. tot het personeelsbeheer : verwerkt de briefwisseling m.b.t. vacatures en sollicitaties; regelt afspraken en houdt de agenda bij;
- Staat in voor de opvolging van personeelsdossiers; staat in voor de gegevensverwerking m.b.t. aanwervingen, mutaties e.a.;
- Regelt op basis van richtlijnen van de personeelsverantwoordelijke het aantrekken van uitzendkrachten;
- Informeert chefs en personeelsleden, sollicitanten, uitzendbureaus enz. inzake procedures, regelingen en dergelijke;
- Controleert personeelsbezetting en personeelslasten;
- Verricht de voorbereidende werkzaamheden voor het sociaal secretariaat of de loonadministratie.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 826 B

Functie : Medewerk(st)er personeelsadministratie

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- uitvoeren van de administratieve werkzaamheden m.b.t. personeelszaken;

- correct uitvoeren van de richtlijnen;
- bijhouden van personeelsdossiers;
- informeren conform interne richtlijnen.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis van de administratieve procedures m.b.t. personeelsbeleid; kennis bedrijfsorganisatie;
- kennis van sociale wetgeving; CAO's en andere richtlijnen m.b.t. personeelsbeheer.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- werkt volgens operationele en functionele richtlijnen met toezicht van de personeelsverantwoordelijke.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondelinge en schriftelijke communicatie;
- dienstverlenend.

5. VAARDIGHEDEN

- accuratesse.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - ---

6.3. Werksfeer : - werkt met PC

6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ADMINISTRATIE

Code : HRC. REF. 827

Functie : Opleidingsverantwoordelijke

ORGANISATIE :

Ressorteert onder het hoofd personeelszaken.

DOEL :

Formuleren van het opleidingsbeleid en coördineren van de implementatie.
Uitwerken van opleidingspakketten.

HOOFDTAKEN :

- adviseert opleidingsbeleid: verzamelt de opleidingsbehoeften en formuleert het opleidingsbeleid in overleg met het hoofd personeelszaken;
- stelt opleidingspakketten samen (vnl. m.b.t. kwaliteit, hygiëne, veiligheid, klantvriendelijkheid, presentatie, interne communicatie, enz.); ontwikkelt aanpak, didactiek en methodiek, afgestemd op het soort opleidingsvraagstuk en de doelgroepen; ontwikkelt programma's of doet beroep op externen;
- overlegt met opleidingsinstituten en lesgevers;
- organiseert en coördineert de uitvoering; plant het praktisch verloop;
- begeleidt de afdelingschefs en de deelnemers aan de opleiding;
- staat in voor de opvolging;
- evalueert het resultaat van de opleidingsactiviteiten; rapporteert hierover aan de verantwoordelijke;
- volgt aanbod opleidingsmarkt op; neemt deel aan professionele samenkomsten;
- stelt opleidingsbudget op; beheert vastgesteld budget.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 827

Functie : Opleidingsverantwoordelijke

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- realiseren van activiteiten op deelterrein van opleiding;
- voorbereiden en uitvoeren van opleidingsactiveiten;
- advies opleidingsbeleid.

1.2. Gevolgen

- op middellange termijn merkbaar.

2. KENNIS EN KUNDE

- theoretische en praktische kennis opleidingsbeleid;
- kennis bedrijfsorganisatie.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- alternatieven volgens operationele en functionele richtlijnen met de personeelsverantwoordelijke;
- consequenties van opleidingsprogramma's afwegen.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- verzamelen van informatie;
- ondersteunen en begeleiden;
- verschillende benaderingswijzen.

5. VAARDIGHEDEN

- sociale vaardigheden.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - ---

6.3. Werksfeer : - ---

6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ADMINISTRATIE

Code : HRC. REF. 828

Functie : Secretaresse/Secretaris

ORGANISATIE :

Ressorteert onder het afdelingshoofd.

DOEL :

Organiseren en uitvoeren van administratieve en ondersteunende werkzaamheden.

HOOFDTAKEN :

- stemt afspraken, personen en activiteiten op elkaar af binnen de afdeling;
- houdt agenda's bij, regelt afspraken, stelt prioriteiten;
- selecteert interne en externe briefwisseling, zorgt voor de verdeling;
- verzorgt de briefwisseling; stelt a.d.h.v. richtlijnen teksten, brieven, memo's, notities op;
- beantwoordt de telefoon; selecteert telefoongesprekken, verbindt door of noteert boodschappen; handelt zelf routinematige zaken af; geeft informatie;
- bereidt vergaderingen voor; maakt agenda op, notuleert en schrijft het verslag;
- onderhoudt contacten met leveranciers en klanten;
- werkt volgens voorschriften en instructies;
- beheert kantoorartikelen;
- klasseert documenten, houdt dossiers en archieven bij.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 828

Functie : Secretaresse/Secretaris

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- secretariaatswerkzaamheden;
- voorbereiding en ondersteuning van werkzaamheden;

- correcte en ordelijke administratie.

2. KENNIS EN KUNDE

- kennis secretariaatswerkzaamheden en -technieken;
- meertalig - schriftelijk en mondeling;
- bedrijfskennis.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- allerlei vragen, prioriteiten kunnen stellen voor agenda, eigen inbreng in uitvoering taken binnen bepaalde procedures.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- dienstverlenend, correct en zakelijk voorkomen.

5. VAARDIGHEDEN

- accuratesse briefwisseling;
- discretie.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - ---

6.3. Werksfeer : - werken met beeldscherm

6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ADMINISTRATIE

Code : HRC. REF. 829

Functie : Directiesecretaresse /-secretaris

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de afdelingsverantwoordelijke.

DOEL :

Organiseren en uitvoeren van administratieve werkzaamheden ter ondersteuning van de afdelingsverantwoordelijke.

HOOFDTAKEN :

1. Administratie

- verzorgt de briefwisseling van de afdelingsverantwoordelijke; werkt brieven uit volgens ontvangen summiere aanwijzingen;
- controleert en selecteert in- en externe briefwisseling;
- handelt zelf routinematige zaken af;
- beantwoordt telefoons; telefoneert in opdracht van directeur; selecteert inkomende telefoons en beslist over doorverbinding;
- beheert agenda van de directeur, maakt afspraken en reservaties, kent zijn prioriteiten;
- werkt met vertrouwelijke gegevens; is contactpersoon tijdens de afwezigheid van de directeur;
- bereidt vergaderingen voor; maakt agenda op, notuleert en schrijft het verslag;
- verzamelt en verwerkt diverse gegevens ;
- vraagt of zorgt voor relevante informatie bij in- en externe instanties of betrokkenen;
- klasseert documenten, houdt dossiers en archieven bij;
- bestelt en beheert kantoormateriaal;
- verricht bijkomende werkzaamheden (vb. reservaties van hotels; organiseren van reizen, zorgen voor attenties en relatiegeschenken e.a.).

CRITERIA

Code : HRC. REF. 829

Functie : Directiesecretaresse/-secretaris

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- secretariaatswerkzaamheden;
- voorbereiding en ondersteuning van zijn werkzaamheden;
- correcte en ordelijke administratie;
- vertrouwelijke informatie; contact belangrijke personen.

2. KENNIS EN KUNDE

- praktische kennis secretariaatswerkzaamheden en -technieken;
- tekstverwerking;
- globale bedrijfskennis - talenkennis.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- allerlei vragen, prioriteiten kunnen stellen voor agenda, eigen inbreng in uitvoering taken binnen bepaalde procedures.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- verkrijgen en verstrekken van gegevens;
- dienstverlenend, correct en zakelijk voorkomen;
- kennis vreemde talen : mondeling en schriftelijk.

5. VAARDIGHEDEN

- accuratesse briefwisseling - gegevensverwerking;
- discretie.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---
6.2. Houding : - ---
6.3. Werksfeer : - werken met beeldscherm
6.4. Risico : - ---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : ADMINISTRATIE - CAMPING

Code : HRC. REF. 834

Functie : Verantwoordelijke camping

ORGANISATIE :

Ressorteert onder de uitbater of centrale dienst. Geeft werkinstructies aan medewerkers.

DOEL :

Supervisie camping, werkorganisatie medewerkers. Onderhoud terreinen.

HOOFDTAKEN :

- Administratie en boekhouding camping :
- staat in voor de inschrijving van kampeerders en caravanhouders (vult wettelijk vereiste documenten in); verhuurt staanplaatsen en ontvangt huurgeld; houdt kassa bij en zorgt voor de nodige administratie/boekhouding hiervan;
- registreert aan- en verkopen, bezetting, verbruik enz.;
- calculeert prijzen en stelt facturen op.
- Superviseert de camping en lost problemen op; houdt toezicht op de naleving van de verblijfsregels;
- Superviseert en onderhoudt het terrein;
- Begeleidt kampeerders :
- wijst staanplaats aan; begeleidt caravanhouders en helpt bij het plaatsen van de caravan; zorgt voor veiligheid en voorziening van energie; geeft instructies;
- geeft de nodige dienstverlening;
- zorgt voor animaties.
- Superviseert het onderhoud van de sanitaire blokken.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 834

Functie : Verantwoordelijke camping

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- controle beheer exploitatie, respecteren van budgetten en marges, planning en administratie;
- communicatie tussen uitbating en directie;
- respecteren van wettelijke bepalingen.

2. KENNIS EN KUNDE

- ervaring administratie;
- inzicht ordenen staanplaatsen;
- veiligheidswetgeving.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- exploitatie : budget, personeel, klant;
- administratie;
- oplossingen volgens procedures.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling en schriftelijk;
- met verantwoordelijken en personeel.

5. VAARDIGHEDEN

- ---.

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte	: -	verslepen en plaatsen caravans
6.2. Houding	: -	---
6.3. Werksfeer	: -	werken met beeldscherm
6.4. Risico	: -	---

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : Kwaliteit en Preventie

Code : HRC. REF 835

Functie : Assistent Kwaliteit en Preventie (M/V)

Functiecategorie : VII

ORGANISATIE :

Ressorteert rechtstreeks onder de Verantwoordelijke Kwaliteit/Preventieadviseur

DOEL :

Organiseren en uitvoeren van administratieve en operationele werkzaamheden ter ondersteuning van de Verantwoordelijke Kwaliteit/Preventieadviseur

HOOFDTAKEN :

- Verwerkt arbeidsongevallendossiers en volgt ze op;

- Organiseert en verwerkt medische onderzoeken voor alle werknemers;

- Onderzoekt de bezoekrapporten aan de exploitaties van de Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk;

- Bezoekt de exploitaties voor het opstellen en verspreiden van de onderhoudsplannen van de verschillende exploitaties;

- Organiseert, plant en/of geeft de verscheidene, verplicht te volgen opleidingen (die eigen zijn aan de dienst, HACCP & Veiligheid) door het personeel van de exploitaties;

- Organiseert de jaarlijkse controle op wettelijk verplichte parameters (bvb. thermometers) van de verschillende exploitaties en volgt deze op;

- Assisteert bij het afnemen van hygiëne-audits en infrastructuur-audits bij het opstarten van een nieuwe exploitatie of op vraag van beheerders van bestaande exploitaties;

- Beantwoordt vragen inzake kwaliteit en preventie op het werk;

- Voert algemeen administratief ondersteunende taken van de dienst uit.

CRITERIA

Code : HRC. REF. 835

Functie : Assistent Kwaliteit en Preventie (M/V)

1. VERANTWOORDELIJKHEID

1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- beheer en opvolging van de arbeidsongevallendossiers;

- organiseren van medische onderzoeken voor werknemers;

- strikt opvolgen van de bezoekrapporten aan de exploitaties;

- opstellen en verspreiden van de onderhoudsplannen van de exploitaties;

- het geven van en/of het tijdig en correct inplannen van de verplicht te volgen opleidingen die eigen zijn aan de dienst, HACCP & Veiligheid;

- organisatie van de jaarlijkse controle op de thermometers van de exploitaties;

- assisteren bij hygiëne- en infrastructuuraudits van nieuwe of bestaande exploitaties;

- administratieve ondersteuning van de dienst.

1.2. Gevolgen

- werknemersongenoegen veroorzaakt door het niet correct opvolgen van arbeidsongevallen en/of medische onderzoeken;

- juridische gevolgen wegens het niet volgen van de reglementeringen inzake controle van de exploitaties (bvb. thermometercontrole);

- mogelijk negatieve impact op hygiëne en gezondheid van werknemers en bezoekers van de exploitaties;

- juridische impact.

2. KENNIS EN KUNDE:

- kennis van de verschillende wetgevingen terzake;

- kennis van regels omtrent hygiëne/HACCP en veiligheid;

- praktische kennis administratieve procedures en gebruik van computersystemen.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- antwoorden op technische vragen inzake kwaliteit en/of preventie;

- verkrijgen van informatie uit de exploitaties zonder rechtstreekse aansturing;

- volgt interne procedures of doet beroep op verantwoordelijke - zoekt naar alternatieven of werkt volgens operationele en functionele richtlijnen met toezicht van de verantwoordelijke.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- mondeling en schriftelijk, verkrijgen en verstrekken van gegevens, met intern en extern betrokken partijen;

- dienstverlenend;

- kennis van de 2de landstaal, geschreven en gesproken.

5. VAARDIGHEDEN

- -

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : ---

6.2. Houding : ---

6.3. Werksfeer : ---

6.4. Risico : ---

In bijlage 2 wordt de functieomschrijving van de referentiefunctie assistent(e) kwaliteit en preventie opgenomen onder referentienummer 835 door de CAO van 30 april 2009 (92.213) vanaf 1 oktober 2007.