

**HANDBOEK**  
**REFERENTIEFUNCTIES**  
**BEDRIJFSTAK HORECA**

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

Tilburg, mei 2002

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

## **INHOUDSOPGAVE**

### **Deel I**

Voorwoord

1. Inleiding
2. Algemene toelichting
3. Stappenplan voor de indeling van bedrijfsfuncties
4. Indelen van assistent-bedrijfsfuncties
5. Indelen van combinatiefuncties
6. Tenslotte

### **Deel II**

Referentiefuncties:

- Algemeen
- Bediening
- Entertainment
- Financiën & Administratie
- Huishouding
- Keuken
- Logistiek / Inkoop / Magazijn
- Marketing / Sales / Reserveringen en P.R.
- Partycatering / Banqueting
- Receptie (front office)
- Schoonmaak / Algemene dienst
- Technische dienst

### **Deel III**

Model en aanwijzingen voor het opstellen van bedrijfsfuncties

Verwijzingslijst praktijkfuncties naar referentiefuncties

De ORBA-methode

Beroepsprocedure

## VOORWOORD

Sinds 1992 wordt in de bedrijfstak Horeca de ORBA-methode voor functiewaardering toegepast. EVZ Organisatie-adviseurs te Tilburg, licentiehouders van de ORBA-methode, heeft onderzoek gedaan naar de in de bedrijfstak voorkomende functies. Op basis van dit onderzoek zijn referentiefuncties opgesteld, die, gebruik makend van de ORBA-methode, zijn gewaardeerd en tenslotte in een Handboek Referentiefuncties Bedrijfstak Horeca zijn gebundeld.

In het Handboek vindt u de spelregels voor het indelen van bedrijfsfuncties en de omschrijvingen van de referentiefuncties. Werkgevers kunnen de in hun bedrijf voorkomende functies (bedrijfsfuncties) door vergelijking met deze referentiefuncties indelen in één van de elf functiegroepen, die in de Horeca-CAO zijn opgenomen.

Een gezonde bedrijfstak is voortdurend in beweging. Dit geldt ook voor de bedrijfsfuncties en voor de beschrijvingen van de referentiefuncties. Het oude Handboek voldeed niet meer. In plaats van afzonderlijke herzieningen, aanvullingen en uitbreidingen is er voor gekozen een nieuw Handboek uit te brengen. Dit betekent niet dat bestaande functies opnieuw ingedeeld moeten worden. Indelingen op basis van het oude Handboek blijven zoals ze zijn indien de bedrijfsfunctie niet wezenlijk is veranderd. De eerder beschreven en gehandhaafde referentiefuncties zijn niet gewijzigd wat betreft de indeling in de functiegroepen. Er zijn echter functies verdwenen, die niet of nauwelijks meer in de bedrijfstak voorkomen. Nieuwe functies zijn toegevoegd, en enkele zijn samengevoegd. Sommige functies hebben een andere benaming gekregen. Een verwijzingslijst is opgenomen om veel voorkomende functiebenamingen te kunnen herleiden naar een referentiefunctie.

De functies zijn aangevuld met informatie over 'kenmerken van de functie', 'kenmerken van het bedrijf' en 'richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie'.

De functies zijn per categorie zoveel mogelijk opgebouwd van 'licht' naar 'zwaar', waarbij een onderscheid is gemaakt tussen uitvoerende en leidinggevende functies.

Bij de herziening van dit Handboek stond naast het actualiseren aan de in de bedrijfstak voorkomende functies ook het vergemakkelijken van het gebruik van dit Handboek voor ogen. Wij hopen daarin geslaagd te zijn.

Landelijke Bedrijfscommissie voor het Horecabedrijf

## 1. INLEIDING

In deze eerste inleidende hoofdstukken treft u achtereenvolgens aan:

- een algemene toelichting, waarin een aantal belangrijke begrippen worden toegelicht en een korte toelichting wordt gegeven op het principe van functiewaardering en functie-indeling;
- een stappenplan voor de indeling van bedrijfsfuncties;
- een aanvullend instrument voor het indelen van assistent-functies;
- een aanvullend instrument voor het indelen van combinatiefuncties.

Daarna vindt u in dit Handboek:

- de omschrijvingen van de referentiefuncties, gegroepeerd naar bij elkaar horende functies, in reeksen van laag naar hoog en gesplitst in uitvoerend en leidinggevend;
- een model en aanwijzingen voor het opstellen van bedrijfsfuncties;
- een overzicht met veel voorkomende namen van bedrijfsfuncties voor verwijzing naar die referentiefuncties waar ze het meest op lijken (de verwijzingslijst);
- een uitleg over de ORBA-methode voor functiewaardering;
- de beroepsprocedure.

De functies zijn omschreven in de mannelijke vorm, maar daar waar 'hij' of 'zijn' staat kunt u vanzelfsprekend ook 'zij' of 'haar' lezen.

## 2. ALGEMENE TOELICHTING

### **Functie-indeling volgens de CAO**

Een werkgever moet iedere in zijn bedrijf voorkomende functie vaststellen door een omschrijving te maken van belangrijkste taken en verantwoordelijkheden van elke functie. Het uitgangspunt hierbij is de door de betreffende medewerker(s) vervulde functie. Vervolgens moet hij de functie indelen in een functiegroep.

Het indelen gebeurt door gebruik te maken van de beschreven indelingsmethode en door het hanteren van de referentiefuncties uit dit handboek.

### **Belangrijkste begrippen**

- Taak : Een reeks van verrichtingen en/of handelingen die nodig zijn voor - en gericht zijn op - het met resultaat uitoefenen van (een gedeelte van) een functie.
- Verantwoordelijkheid : de verplichting van de werknemer om binnen zijn bevoegdheid zodanige maatregelen te nemen dat hij zijn taken met het beoogde resultaat uitvoert.
- Bevoegdheid : het recht tot het verrichten van (rechts)handelingen en het nemen van beslissingen binnen de door de werkgever gestelde normen.
- Functie : het totaal van taken en verantwoordelijkheden dat aan een werknemer is opgedragen.
- Bedrijfsfunctie : de functie die in een bepaalde onderneming door de werkgever is vastgesteld en beschreven, waarbij de belangrijkste taken en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd.
- Referentiefunctie : een voorbeeldfunctie gebaseerd op in de bedrijfstak voorkomende functies en die, in een bepaalde relatie met andere referentiefuncties, in dit Handboek is opgenomen.
- Functie-indeling : het vergelijken van de inhoud van een bedrijfsfunctie met de inhoud van een referentiefunctie, wat leidt tot een juiste indeling van de bedrijfsfunctie in een functiegroep.
- Functiecategorie : een verzameling referentiefuncties die door de soort werkzaamheden verwant zijn (zoals: keuken, bediening en dergelijke).
- Functiegroep : de groep, waarin de bedrijfsfunctie naar zwaarte wordt ingedeeld na vergelijking met één of meer referentiefuncties.

## **Principe van functiewaardering en functie-indeling**

Bij het onderzoek naar in de Horecabranche voorkomende functies en de daaruit voortvloeiende beschrijving en waardering van de referentiefuncties is de ORBA-methode voor functiewaardering toegepast. Dit is een analytische methode waarmee de zwaarte van een functie wordt vastgesteld door na te gaan hoeveel verantwoordelijkheid een functie omvat en welke eisen worden gesteld op het gebied van kennis en vaardigheden om de functie goed te kunnen uitoefenen.

Een 'functie' is het totaal van taken en verantwoordelijkheden dat de werkgever aan de werknemer heeft opgedragen. Naarmate het niveau van een functie hoger is, kan de functie hoger worden ingedeeld. In de CAO zijn elf niveaus, de functiegroepen 1 t/m 11, opgenomen. De referentiefuncties zijn, via functiewaardering, in deze functiegroepen ingedeeld en dienen als basis voor het indelen van een bedrijfsfunctie in een functiegroep.

Het niveau van een functie is hoger naarmate er meer kennis en vaardigheid nodig is om deze naar behoren te vervullen. De ORBA-methode van functiewaardering drukt de vereiste kennis en vaardigheden uit in vijf hoofdgroepen van niveaubepalende kenmerken:

- problematiek en effect (van keuzes en beslissingen);
- kennis;
- sociale interactie;
- specifieke handelingsvereisten (met name lichamelijke vaardigheden);
- bezwarende omstandigheden (eigenlijk geen vaardigheid, maar de bereidheid om een lichamelijke of psychische belasting te ondergaan).

In het hoofdstuk “De ORBA-methode” (Deel III) worden deze hoofdkenmerken verder toegelicht.

De werkgever stelt het niveau van een bedrijfsfunctie en dus de indeling in een functiegroep vast door deze te vergelijken met referentiefuncties uit de bedrijfstak.

Bij deze vergelijking gaat het steeds om de volgende vragen:

- wat zijn de verschillen tussen de belangrijkste verantwoordelijkheden en taken?
- wat zijn de verschillen in moeilijkheidsgraad tussen de belangrijkste verantwoordelijkheden en taken?
- hebben de vastgestelde verschillen tot gevolg dat er meer of minder kennis en vaardigheden nodig zijn voor het uitoefenen van de bedrijfsfunctie dan voor de referentiefunctie, of is er een groter of kleiner belang mee gemoeid?

Het antwoord op de laatste vraag leidt tot de afweging of de bedrijfsfunctie in dezelfde, in een hogere of in een lagere functiegroep moet worden ingedeeld dan de referentiefunctie. Daarbij moeten ook de vereiste kennis en vaardigheden worden meegewogen.

In het volgende hoofdstuk is het hierboven omschreven principe van functie-indeling uitgewerkt in een stappenplan.

### 3. STAPPENPLAN VOOR DE INDELING VAN BEDRIJFSFUNCTIES

#### STAP 1: Zorg voor een duidelijke geaccepteerde omschrijving van de bedrijfsfunctie

- Omschrijf (als werkgever) met eigen woorden de belangrijkste verantwoordelijkheden en taken in de functie.  
*U kunt hiervoor het model en de aanwijzingen in deel III gebruiken.*
- Bespreek de inhoud van de bedrijfsfunctie met de medewerker(s) en de betrokken leidinggevende(n); zorg voor overeenstemming over de tekst, pas de bedrijfsfunctie zo nodig aan en laat de medewerker(s) "voor gezien" en de leidinggevende(n) "voor akkoord" tekenen.

#### STAP 2: Kies de juiste functiecategorie uit het Handboek Referentiefuncties

In het Handboek zijn alle functies verdeeld naar functiecategorieën, zoals Algemeen, Bediening, Keuken, etc.

- Kies de juiste categorie, die past bij de in te delen bedrijfsfunctie.
- Heeft u meerdere categorieën nodig, kijk dan zo nodig bij de instructie voor het indelen van combinatiefuncties.

#### STAP 3: Kies de best passende referentiefunctie(s) bij de bedrijfsfunctie

- Kies de referentiefunctie(s), die qua belangrijkste verantwoordelijkheden en taken en (eventueel) qua "kenmerken van de functie" of "kenmerken bedrijf" het best passen voor vergelijking met de bedrijfsfunctie.
- Kijk zo nodig in de Verwijzingslijst om de best-passende referentiefunctie te kiezen.

#### STAP 4: Vergelijk de inhoud van de bedrijfsfunctie met die van de referentiefunctie(s)

- Stel vast, welke verschillen er tussen de belangrijkste verantwoordelijkheden en taken van de bedrijfsfunctie en die van de referentiefunctie(s) aan de orde zijn.
- Stel vast in hoeverre de moeilijkheidsgraad van de belangrijkste verantwoordelijkheden en taken van de bedrijfsfunctie verschilt van die van de gekozen referentiefunctie(s).

*N.B. Wanneer de ene functie meer of minder verantwoordelijkheden en taken bevat dan de andere, maar het gaat om verantwoordelijkheden en taken van eenzelfde soort en moeilijkheidsgraad, dan worden de functies op dit punt als gelijk beschouwd.*

### **STAP 5: Trek conclusies over de zwaarte van de bedrijfsfunctie.**

- = Het niveau van de bedrijfsfunctie is **gelijk** aan dat van de referentiefunctie als:
  - de verantwoordelijkheden en taken ongeveer gelijk zijn aan die van de referentiefunctie, *én*;
  - de moeilijkheidsgraad van de verantwoordelijkheden en taken ongeveer gelijk is, *en als gevolg hiervan*;
  - er ongeveer evenveel kennis en vaardigheden worden vereist als in de referentiefunctie.
  
- Het niveau van de bedrijfsfunctie is **lichter** dan dat van de referentiefunctie als:
  - er duidelijk minder verantwoordelijkheden en taken aan de orde zijn als in de referentiefunctie, *en/of*;
  - de moeilijkheidsgraad van de verantwoordelijkheden en taken lager is; *en als gevolg hiervan*;
  - er minder kennis en vaardigheden worden vereist als in de referentiefunctie.
  
- + Het niveau van de bedrijfsfunctie is **zwaarder** dan dat van de referentiefunctie als:
  - er duidelijk meer verantwoordelijkheden en taken aan de orde zijn als in de referentiefunctie, *en/of*;
  - de moeilijkheidsgraad van de verantwoordelijkheden en taken hoger is; *en als gevolg hiervan*;
  - er meer kennis en vaardigheden worden vereist zijn als in de referentiefunctie.

### **STAP 6: Vaststellen van de indeling van de betrokken bedrijfsfunctie**

- In normale gevallen zal de conclusie over het niveauverschil tussen bedrijfsfunctie en referentiefunctie tot de volgende indeling leiden:
  - = gelijk : indeling in dezelfde groep als de referentiefunctie;
  - lichter : indeling één groep lager dan de referentiefunctie;
  - + zwaarder : indeling één groep hoger dan de referentiefunctie.
- Het is mogelijk, dat de indeler twijfelt over de juistheid van de indeling. In zo'n geval dient de indelingsprocedure herhaald te worden met een andere referentiefunctie, liefst van een ander niveau dan de eerste referentiefunctie. Uit de combinatie van uitkomsten kan meestal een definitieve conclusie worden getrokken.

### **STAP 7: Informeer de medewerker over de indeling van zijn bedrijfsfunctie**

- Deel de medewerker mee in welke groep de bedrijfsfunctie is ingedeeld en met welke referentiefunctie(s) de bedrijfsfunctie is vergeleken.
- Vermeld de functiegroep en de gekozen referentiefuncties op de arbeidsovereenkomst.
- Geef de medewerker inzage in de gevolgde indelingsprocedure en in het gehanteerde materiaal en wijs hem op de beroepsprocedure (zie Deel III).



#### 4. INDELEN VAN ASSISTENT-BEDRIJFSFUNCTIES

##### **Assistent-bedrijfsfuncties**

De in dit hoofdstuk vermelde indelingsregels voor assistent-bedrijfsfuncties zijn bedoeld als ondersteunend instrument, indien het volgen van het Stappenplan niet tot een indeling heeft geleid.

Een assistent-bedrijfsfunctie is een functie, die daadwerkelijk assisterend is aan de functie van een leidinggevende of aan die van een medewerker. Assistent-bedrijfsfuncties hebben een zelfstandig en permanent karakter.

We onderscheiden assistent-bedrijfsfuncties die:

- 1) óf assisterend zijn aan een leidinggevende en organisatorisch geplaatst zijn tussen de leidinggevende en de medewerkers, met de bedoeling een deel van de operationele leiding over te nemen ook op die momenten dat de leidinggevende niet aanwezig is;
- 2) óf assisterend zijn aan een leidinggevende als stafmedewerker (dus niet geplaatst in de reeks tussen leidinggevende en medewerkers);
- 3) óf assisterend zijn aan één of meer uitvoerende medewerkers.

Voor deze functies gelden de hierna volgende indelingsregels.

##### **INDELINGREGELS VOOR ASSISTENT-BEDRIJFSFUNCTIES**

##### **Geldigheid van de indelingsregels**

De indelingsregels voor assistent-bedrijfsfuncties zijn van kracht, indien:

A. Assisterend aan een leidinggevende:

- de assistent-bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden en taken bevat dan de leidinggevende functie en meer verantwoordelijkheden en taken als de (zwaarste) uitvoerende functie op de afdeling;
- de niveaus (indelingen) van de leidinggevende functie en van de (zwaarste) uitvoerende functie niet meer dan vier functiegroepen van elkaar verschillen (leidinggevende functie ingedeeld in groep G, uitvoerende functie in groep G-4); er zijn dus maximaal drie tussenliggende functiegroepen);
- de uitkomsten niet strijdig zijn met het Stappenplan (hoofdstuk 3).

B. Assisterend aan één of meer uitvoerende medewerkers:

- de assistent-bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden en taken bevat dan de uitvoerende functie(s), waaraan assistentie wordt verleend.

## INDELINGSREGELS

### A. *Assisterend aan een leidinggevende:*

1. **Deel eerst de leidinggevende bedrijfsfunctie en de (zwaarste) uitvoerende bedrijfsfunctie(s) in volgens het Stappenplan.**
2. **Stel vast, of het karakter van de assistent-bedrijfsfunctie overwegend leidinggevend of overwegend uitvoerend is of geen van beide.**
  - a. overwegend leidinggevend: Vergelijk de assistent-bedrijfsfunctie met de leidinggevende bedrijfsfunctie en toets de uitkomst door te vergelijken met de (zwaarste) uitvoerende bedrijfsfunctie (zie verder bij 3a).
  - b. overwegend uitvoerend : Vergelijk de assistent-bedrijfsfunctie met de (zwaarste) uitvoerende bedrijfsfunctie en toets de uitkomst door te vergelijken met de leidinggevende bedrijfsfunctie (zie verder bij 3b).
  - c. staffunctie : Indien de functie niet valt onder a. of b. dan moet deze assistent-bedrijfsfunctie volgens het Stappenplan worden ingedeeld.
3. **a. Vergelijking met de leidinggevende bedrijfsfunctie:**
  - Indeling **1 groep lager** dan de leidinggevende bedrijfsfunctie, indien de assistent-bedrijfsfunctie de volledige operationele en vaktechnische leiding kan overnemen en een (op korte termijn gerichte) bijdrage levert aan planning en voorbereiding van de werkzaamheden.
  - Indeling **2 groepen lager** dan de leidinggevende bedrijfsfunctie, indien de assistent-bedrijfsfunctie een gedeelte van de operationele en vaktechnische leiding kan overnemen. Dat gedeelte kan één groep zijn binnen een grotere afdeling, of kan begrensd worden door strikte voorschriften en procedures (waarbij de leidinggevende de niet-routinematige gevallen zelf afwikkelt).
- b. Vergelijking met de (zwaarste) uitvoerende bedrijfsfunctie:**
  - Indeling **1 groep hoger** dan de uitvoerende bedrijfsfunctie, indien de assistent-bedrijfsfunctie een kleine groep medewerkers vaktechnisch aanstuurt en zelf volledig meewerkt.
  - Indeling **2 groepen hoger** dan de uitvoerende bedrijfsfunctie, wanneer er sprake is van extra (aanvullende) verantwoordelijkheden, naast het vaktechnisch aansturen van een grotere groep medewerkers.

### Schema indelen assistenten in de leidinggevende reeks

functie- groep	indeling bedrijfsfunctie	afgeleide indeling assistent-functie		functie- groep
		t.o.v. leidinggevende functie	t.o.v. uitvoerende functie	
L	LEIDINGGEVEND	↓		U + 4
L - 1		↓		U + 3
L - 2			↑	U + 2
L - 3			↑	U + 1
L - 4	UITVOEREND		↑	U

**B. Assisterend aan één of meer uitvoerende medewerkers:**

- Deel de functie in volgens het Stappenplan.

## 5. INDELING VAN COMBINATIEFUNCTIES

### Combinatiefuncties

Onder een combinatiefunctie verstaan we de samenvoeging van twee bedrijfsfuncties (dus niet van twee referentiefuncties), die afzonderlijk zijn beschreven en afzonderlijk zijn ingedeeld in een functiegroep door vergelijking met één of meer referentiefuncties.

Er wordt vanuit gegaan, dat de vervuller van de combinatiefunctie beide bedrijfsfuncties volledig beheerst. Daartoe dient hij ze regelmatig uit te oefenen. Hoe vaak of met welke tijdsintervallen die functie-uitoefening plaatsvindt, c.q. in welke mate beide bedrijfsfuncties in elkaar geïntegreerd zijn, is voor de indeling van de combinatiefunctie niet van belang.

### Geldigheid van de indelingsregels

De indelingsregels voor combinatiefuncties zijn van kracht, indien:

- er verwantschap bestaat tussen beide bedrijfsfuncties, doordat de werkzaamheden gedeeltelijk op elkaar lijken of omdat ze onderdeel zijn van hetzelfde bedrijfsproces (voor zeer heterogene combinaties gelden de indelingsregels niet);
- de niveaus (indelingen) van beide bedrijfsfuncties niet meer dan twee functiegroepen van elkaar verschillen (hoogste functie ingedeeld in groep G, laagste functie in groep G-2; er is dus maximaal één tussenliggende functiegroep);
- de uitkomsten niet strijdig zijn met het algemene stappenplan (hoofdstuk 3); de indelingsregels voor combinatiefuncties zijn bedoeld als ondersteunend instrument.

### Indelingsregels

- Wanneer de twee bedrijfsfuncties in dezelfde functiegroep zijn ingedeeld, hangt de indeling van de combinatiefunctie af van het verschil in karakter van beide bedrijfsfuncties;
- wanneer de twee bedrijfsfuncties in verschillende functiegroepen zijn ingedeeld, geldt voor de combinatiefunctie de hoogste van de twee groepen.

De resulterende indeling van de combinatiefunctie is vet gedrukt aangegeven:

<i>verschil in karakter van de bedrijfsfuncties</i>	<i>de bedrijfsfuncties zijn ingedeeld in</i>	
	dezelfde functiegroep	verschillende functiegroepen
vergelijkbaar <sup>1)</sup> soort werk	<b>dezelfde functiegroep</b>	<b>hoogste functiegroep</b>
verschillend <sup>2)</sup> soort werk	<b>naast hogere functiegroep</b>	<b>hoogste functiegroep</b>

- 1) de bedrijfsfuncties behoren tot dezelfde functiecategorie, de aard van het werk is hetzelfde en/of de werkzaamheden liggen direct in elkaars verlengde, zodat de vereiste kennis en vaardigheden door de combinatie niet of nauwelijks toenemen.
- 2) de bedrijfsfuncties behoren tot een verschillende functiecategorie, de aard van het werk is verschillend en/of de bedrijfsfuncties hebben geen directe relatie met elkaar, zodat de vereiste kennis en vaardigheden door de combinatie toenemen.

## **6. TENSLOTTE**

Het beschrijven en indelen van functies is niet voor iedereen een alledaagse bezigheid. In de meeste gevallen zal het stappenplan en de aanvullende informatie uitkomst bieden.

Bij bepaalde bedrijfsfuncties, die niet goed vergelijkbaar zijn met de referentiefuncties, kan echter een probleem optreden. Bureau Voorlichting Horeca kan in die gevallen informatie geven over het toepassen van het systeem.

De werkgever en de werknemer kunnen tenslotte een beroep doen op hun branche-organisatie of vakvereniging. Deze kunnen adviseren over de indeling van een bedrijfsfunctie. In specifieke gevallen kan een meer gericht onderzoek worden verricht in het bedrijf zelf.

## **DEEL II**

### **Referentiefuncties:**

- Algemeen
- Bediening
- Entertainment
- Financiën & Administratie
- Huishouding
- Keuken
- Logistiek / Inkoop / Magazijn
- Marketing / Sales / Reserveringen en P.R.
- Partycatering / Banqueting
- Receptie (front office)
- Schoonmaak / Algemene dienst
- Technische dienst

## FUNCTIECATEGORIE: ALGEMEEN (A)

Functie- groep	Reeks: uitvoerend	Reeks: leidinggevend
1		
2		
3		
4		
5		Bedrijfsleider klein horecabedrijf (A.5.1)
6	Assistent personeelszaken (A.6.1) Secretaresse (A.6.2)	Assistent van de bedrijfsleider (A.6.3)
7		
8	Personeels- en trainingsfunctionaris (A.8.1)	Assistent manager hotel/restaurant (A.8.2) Restaurantmanager (A.8.3)
9		Manager rooms division (A.9.1) Yield manager (A.9.2)
10		Bedrijfsleider/manager hotel/restaur. (A.10.1) F&B-manager (A.10.2) HR-manager (A.10.3)
11		Manager wegrestaurant (A.11.1)
	Eventuele functies, die zwaarder zijn dan groep 11 zijn hier niet beschreven en gewaardeerd.	

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Funciecategorie : Algemeen  
Referentiefunctie : Bedrijfsleider klein horecabedrijf  
Referentiefunctie-nummer : A.5.1

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *De bedrijfsleider klein horecabedrijf runt in de regel de dagelijkse gang van zaken van een klein horecabedrijf; de directeur/eigenaar heeft de algehele leiding en zorgt voor de algemene zaken, zoals financieel beheer, opzet en uitvoering van het personeelsbeleid, maken van afspraken met leveranciers, inkoop e.d.*

### **Organisatie**

Directe chef : directeur/eigenaar klein horecabedrijf.  
Geeft leiding aan : ca. 3 tot 8 medewerkers, waaronder parttimers, incidenteel aangevuld met tijdelijke medewerkers (vaktechnisch/operationeel).

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Coördineren/regelen van (en zelf meewerken aan) de dagelijkse werkzaamheden met betrekking tot bediening, klaarmaken van eenvoudige gerechten, schoonmaak/onderhoud e.d., overeenkomstig de eisen van en afspraken met de directeur/eigenaar. Daartoe o.m.:
  - . geven van aanwijzingen en instructies, begeleiden en stimuleren van medewerkers (en eventueel leerlingen);
  - . toezien op de voortgang en kwaliteit van het werk; oplossen van zich voordoende problemen, klachten e.d.;
  - . adviseren bij de aanname van nieuwe medewerkers; beoordelen of nieuwe medewerkers in het team passen.
2. Voorbereiden van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden. Daartoe o.m.:
  - . aannemen van standaard-reserveringen volgens instructie (o.a. voor de zaal/zalen) en vastleggen van de met klanten gemaakte afspraken;
  - . maken van roosters, indelen van medewerkers en zo nodig oproepen van ambulanten;
  - . plaatsen van bestellingen bij vaste leveranciers; (laten) doen van voorraadopnames;
  - . voorbereiden van partijen, bijeenkomsten diverse clubs e.d. volgens afspraak (afroepen van externe catering, speciale benodigdheden; zetten van zalen en maken verdere mise en place).
3. Verrichten van bij de werkzaamheden behorende administratieve taken, zoals:
  - . afslaan en controleren van de (computer)kassa en in de kluis plaatsen van de inhoud ervan; opmaken van de dagelijkse omzetstaat;
  - . bijhouden van de urenregistratie.
4. Overige werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld:
  - . openen en sluiten van het bedrijf;
  - . doen van suggesties voor de verbetering van werkwijzen/procedures, aanpassing van het assortiment, wisseling van leveranciers e.d.;



- . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Corrigerend optreden naar medewerkers.
- Bedienen van buffet- of overige apparatuur. Hanteren van schoonmaakhulpmiddelen. Bedienen van kantoorapparatuur (zoals PC).
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtinspanning bij het bevoorraden van buffet en keuken, zetten van zalen, terras e.d.
- Lopend en staand, soms plaatsgebonden werken.
- Soms hinder van bedrijfsatmosfeer (rook, warmte, drukte, muziek) en van temperatuurwisselingen bij binnen en buiten bedienen.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “bedrijfsleider klein horecabedrijf “ komt overwegend voor in kleine horecabedrijven, zoals cafetaria’s, lunchrooms, cafés, dorpshuizen en kleine hotels garni, waar dranken en eenvoudige snack-achtige gerechten worden geserveerd.*

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

- *Beheerder*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |  |   |
|--|---|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>   | 5 |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het beperkt aansturen van de medewerkers en volledig meewerken in de uitvoering, conform de referentiefunctie eerste medewerker bediening, dan indeling in groep:</i> | 4 |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het aansturen van een grotere groep medewerkers in een bedrijf met een uitgebreidere kaart (kleine bistro’s en eetcafés)*, dan indeling in groep:</i>                   | 6 |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Algemeen  
Referentiefunctie : Assistent personeelszaken  
Referentiefunctie-nummer : A.6.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Ondersteunen van de HR-manager, vooral op administratief en organisatorisch gebied;*
- *zelf verzorgen van de werving van stagiaires, uitzendkrachten en medewerkers voor toegewezen lagere functies;*
- *vraagbaak op het gebied van personeelszaken, CAO- en bedrijfsregelingen.*

#### **Organisatie**

Directe chef : HR-manager.  
Geeft leiding aan : niet van toepassing.

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leveren van ondersteuning op het gebied van instroom, doorstroom en uitstroom van personeel, op verzoek van manager. Daartoe o.m.:
  - . ondersteunen van de manager bij wervings- en selectieprocedures (organisatie- en regeltaken, administratieve afwerking e.d.);
  - . zorgen voor de werving van stagiaires, tijdelijke krachten en medewerkers van toegewezen lagere functies, samen met betrokken leidinggevende (publicatie vacatures, houden van gesprekken, adviseren over keuze, aanmaken van arbeidscontracten, administratieve afhandeling e.d.).
2. Geven van uitvoering aan de procedures op personeelsgebied, conform de CAO- en bedrijfsregelingen. Daartoe o.m.:
  - . registreren van relevante zaken zoals contracten, opleidingen, deelname aan bepaalde regelingen e.d.;
  - . (tijdig) signaleren van bepaalde afloopdata (bijvoorbeeld arbeidscontracten);
  - . doorgeven van informatie aan internen en instanties (pensioenfonds, bank e.d.);
  - . beheren en actueel houden van het handboek P&O; initiëren van aanpassingen;
  - . geven van informatie en uitleg over CAO- en bedrijfsregelingen.
3. Verzorgen van betrouwbare registraties en rapportages op personeelsgebied. Daartoe o.m.:
  - . bijhouden van de personeelsadministratie, personeelsdossiers; verwerken van mutaties, registreren van verlof, overwerk, ziek- en hersteldmeldingen e.d.;
  - . beheren van het geautomatiseerde personeelsinformatiesysteem; initiëren van mogelijke verbeteringen;
  - . verzorgen van standaardrapportages en leveren van overige informatie.
4. Verlenen van secretariële ondersteuning aan de manager. Daartoe ontvangen en selecteren van post, verzorgen van uitgaande correspondentie, beheren van de agenda, opvangen en beantwoorden van telefoontjes, voorbereiden van interne vergaderingen (waaronder met de OR) e.d.



5. Overige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld:
- . begeleiden van stagiaires en bijsturen van werkzaamheden, gedrag e.d.;
  - . signaleren van jubilea en andere gelegenheden; uitvoeren van regelwerkzaamheden hiertoe;
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Bedienen van een PC en de gebruikelijke kantoorapparatuur.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij werken met een PC.

### INDELINGSHULPMIDDELEN

#### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “assistent personeelszaken” komt overwegend voor in het middelgrote en grote (internationale) hotel/restaurantbedrijf en bij andere grote organisaties in de horeca-branch.*

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

- *Medewerker personeelszaken*
- *Assistant to the HR-manager*

#### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |   |   |
|---|---|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>  | 6 |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft zoals bijvoorbeeld het uitsluitend uitvoeren van de administratieve en secretariële taken op de afdeling*, dan indeling in groep:</i>                              | 5 |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het zelfstandig verzorgen van de werving van een groter deel van het personeelsbestand, waaronder middle management*, dan indeling in groep:</i> | 7 |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Algemeen  
Referentiefunctie : Secretaresse  
Referentiefunctie-nummer : A.6.2

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Secretarieel ondersteunen van de directeur en overige stafleden.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Verzorgen van de correspondentie voor de directeur en stafleden aan de hand van concepten, mededelingen of summierere aanwijzingen (voor standaardmatige brieven), een en ander in het Nederlands en 2 vreemde talen. Typen van stukken en voorleggen ter onder-tekening.
2. Registreren en selecteren van ontvangen post, doornemen en op prioriteit leggen van stuk-ken, verzorgen van aanvullende informatie en distribueren of voorleggen ter afhandeling. Zelf afhandelen van routinematige kwesties, waaronder het verzenden van informatie over het bedrijf, arrangementen e.d.
3. Aannemen van telefoongesprekken en zo nodig doorverbinden met directe chef of andere bedrijfsfunctionarissen. Zelf afhandelen van telefoongesprekken door het verstrekken van informatie, aannemen en vastleggen van eenvoudige reserveringen e.d.  
Maken van afspraken voor directe chef en stafleden en bijhouden van de agenda.
4. Beheren van het correspondentie-archief, dossiers e.d. (waaronder vertrouwelijke infor-matie).
5. Overige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld:
  - verzamelen en vastleggen van bepaalde gegevens, maken van overzichten, assisteren bij de verzending van mailings, facturen e.d.;
  - overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Bedienen van PC en andere gebruikelijke kantoorapparatuur.
- Accuraat zijn bij het opstellen en uitwerken van stukken, postafhandeling e.d. en op het nakomen van afspraken, toezeggingen e.d. en tijdig doorgeven van boodschappen.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo en werk- en presentatie-methoden (huisstijl).
- Soms eenzijdige houding en belasting van oog- en ruspieren bij werken met de PC.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “secretaresse” komt overwegend voor in het grotere hotel/restaurant-bedrijf en andere grotere organisaties in de horeca-branche.*

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

- *Officemanager*
- *Management assistent*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 6
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het vooral typen van stukken en verrichten van administratieve werkzaamheden\*, dan indeling in groep:* 5
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het zelfstandig verzorgen van correspondentie, organisatie en regelwerk voor de directie, vooral in een extern en zwaarder contactenveld en gericht op vertrouwelijkheid, alsmede aansturen van de werkzaamheden van één of meerdere assistenten\*, dan indeling in groep:* 7

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Algemeen  
Referentiefunctie : Assistent van de bedrijfsleider  
Referentiefunctie-nummer : A.6.3

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Coördineren/regelen van de werkzaamheden in het hotelgedeelte van een hotel/restaurant-bedrijf met een (bedienings)restaurant, receptie, zalen voor vergaderingen, partijen e.d., als assistent van de bedrijfsleider.*

#### **Organisatie**

Directe chef : bedrijfsleider.

Geeft leiding aan : ca. 2 medewerkers kameronderhoud, parttime (vaktechnisch).

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Coördineren/regelen van de werkzaamheden in het hotelgedeelte (verblijfsgeraad maken van gastenkamers) en schoonmaken van restaurant en overige ruimten. Daartoe o.m.:
  - . opstellen van werkroosters, oproepen van parttimers bij drukte of verlof;
  - . geven van aanwijzingen en instructies en toezien op de werkvoortgang en uitvoeringskwaliteit; oplossen van zich voordoende problemen;
  - . regelen van de linnengoed- en bedrijfskledingreiniging (uitbesteed aan derden); oplossen van daarbij optredende problemen.
2. Verrichten van receptietaken, waaronder:
  - . ontvangen en inchecken van gasten, verhuren van kamers;
  - . geven van informatie en service;
  - . bedienen van telefooncentrale en doorverbinden/oproepen van gasten;
  - . uitchecken van gasten, opmaken van rekeningen en afrekenen.
3. Behandelen van aanvragen voor vergaderingen, partijen e.d. Adviseren/informereren van aanvragers (zaalopstelling, voorzieningen, dranken, menu's), opstellen van offertes op basis van gegeven prijzen en condities.
4. Overige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld:
  - . verrichten van uiteenlopende taken ter assistentie van de bedrijfsleider, zoals tekstverwerking (brieven, bevestigingen e.d.), administratieve taken, bijhouden van gegevens/bestanden;
  - . vervangen van de bedrijfsleider bij diens afwezigheid voor wat betreft lopende zaken;
  - . zo nodig meewerken/invallen bij de voorkomende werkzaamheden, vooral in de bediening (restaurant, partijen);
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de bedrijfsleider.

### Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Soms geven van informatie aan gasten in een vreemde taal. Corrigerend optreden naar medewerkers.
- Bedienen van tekst- en gegevensverwerkend systeem.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
  
- Soms krachtsinspanning als gevolg van tillen van wasgoed e.d.
- Lopend en staand werken bij receptie- en bedieningswerkzaamheden.
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod (gelijktijdig in- en uitchecken van gasten en bedienen van de telefooncentrale).

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "assistent van de bedrijfsleider" komt overwegend voor in het kleinere hotel/restaurantbedrijf, met een personeelsbezetting met 15 - 20 medewerkers.*

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

- *Assistent-manager*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep: 6*
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld uitsluitend receptie- óf secretariële taken, conform de referentiefuncties receptionist of secretaresse, dan indeling in groep: 5*
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het coördineren/regelen van de werkzaamheden in meer afdelingen\*, dan indeling in groep: 7*

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*



## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Algemeen  
Referentiefunctie : Personeels- en trainingsfunctionaris  
Referentiefunctie-nummer : A.8.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Alleen werkend personeelsfunctionaris, die alle operationele aangelegenheden op personeelsgebied behandelt, externe opleidingen/trainingen coördineert en verzorgt.*

#### **Organisatie**

Directe chef : algemeen directeur.  
Geeft leiding aan : niet van toepassing.

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Verzorgen van de instroom, doorstroom en uitstroom van medewerkers. Daartoe o.m.:
  - . verzorgen van werving en wervingcampagnes in samenwerking met leidinggevenden (vaststellen functie, advertentietekst e.d., houden van sollicitatiegesprekken, adviseren over keuze, adviseren over functie-indeling en salaris en verder afwickelen van de aanname); daarbij bewaken van het vastgestelde personeelsbudget;
  - . volgen/bewaken van de kwaliteit en ambities van medewerkers, onder andere aan de hand van functionerings- of beoordelingsgesprekken; doen van voorstellen voor carrière-ontwikkeling/promotie in samenwerking met betrokken leidinggevende;
  - . behandelen van uitdiensttredingen, ontslagzaken e.d. met inschakeling van externe deskundigheid.
2. Geven van uitvoering aan de CAO- en bedrijfsregelingen en toezien op de toepassing ervan door leidinggevenden. Informeren van leidinggevenden en medewerkers hierover; attenderen van leidinggevenden op eventuele afwijkingen.
3. Begeleiden/ondersteunen van leidinggevenden bij uitvoerende personeelszaken. Adviseren ten aanzien van mogelijke aanpak/oplossing van problemen; zelf behandelen van specifieke personeelsproblemen of deze doorverwijzen naar externe deskundigen.
4. Coördineren van interne/externe trainingen/opleidingen. Adviseren van leidinggevenden en medewerkers op dit gebied. Zelf verzorgen van trainingen (op horeca-vakgebied, communicatieve vaardigheden, veiligheid, Arbo, HACCP e.d.). Opstellen van lesmateriaal, uitgaande van veelal bestaande opleidingen.
5. Verzorgen van de personeelsadministratie met behulp van geautomatiseerd systeem. Aanmaken en bijhouden van personeelsdossiers. Verzorgen van rapportages op personeelsgebied, beantwoorden van vragen of geven van toelichtingen hierover.

6. Deelnemen aan het stafoverleg/managementteam ter bespreking van diverse eigen plannen en plannen van anderen. Opstellen daartoe van concept-plannen op vakgebied; deze toelichten en aangeven van eventuele personele consequenties. Leveren van bijdragen aan de implementatie van goedgekeurde plannen.  
Leveren van bijdragen aan het OR-werk in de onderneming en aan de opstelling van het Sociaal Jaarverslag.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Geven van informatie en toelichtingen aan in- en externen (bijvoorbeeld instanties).
  - Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Bezwarende omstandigheden: niet van toepassing

### INDELINGSHULPMIDDELEN

#### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "personeels- en trainingsfunctionaris" komt overwegend voor in het middelgrote (internationale) hotel/restaurantbedrijf met maximaal 100 - 150 medewerkers. De functie kan in de praktijk ook voorkomen onder de volgende bedrijfsnamen:*

- HR-officer
- PZ-functionaris
- Personeelschef

#### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |   |   |
|---|---|
| <i>= Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>  | 8 |
| <i>- Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitsluitend uitvoeren van administratief gerichte personeelswerkzaamheden (geen deelname aan het stafoverleg/MT, alleen werven van stagiaires en uitzendkrachten, ontbreken van begeleidende taken)*, dan indeling in groep:</i> | 7 |
| <i>+ Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan één of enkele medewerkers en/of stagiaires en daarbij tevens de verantwoordelijkheid hebben voor de salarisadministratie*, dan indeling in groep:</i>   | 9 |

\* Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Algemeen  
Referentiefunctie : Assistent manager hotel/restaurant  
Referentiefunctie-nummer : A.8.2

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Coördineren/regelen van de werkzaamheden in een hotel/restaurantbedrijf met (bedienings)restaurants, receptie, hotelgedeelte, zalen voor vergaderingen, partijen e.d. Aan de bedrijfsleider/manager zijn assistent managers toegevoegd, die in roulerende diensten de afdelingschefs/eerste medewerkers (in keuken en bediening) aansturen.*

#### **Organisatie**

Directe chef : bedrijfsleider/manager.  
Geeft leiding aan : 15 tot 25 medewerkers, waaronder leerlingen en parttimers, in de toegewezen dienst, via afdelingschefs (vaktechnisch).

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Coördineren/regelen van de werkzaamheden in de keuken en de bediening (bereiden van gerechten/maaltijdonderdelen, bedienen van gasten in restaurants en zalen, buffet-/dranken-uitgifte, reinigen van serviesgoed en bestek, gereed maken van zalen voor het afgesproken doel, schoonmaken van restaurants en overige ruimten) en in de receptie (ontvangen en registreren van gasten, behandelen van aanvragen voor kamers, vergaderingen, partijen e.d.). Daartoe o.m.:
  - . afstemmen van de door de afdelingschefs opgestelde planning ten aanzien van werkindeling en inzet van medewerkers in de dienst;
  - . regelen van de werkuitvoering, geven van aanwijzingen en instructies;
  - . toezien op/bewaken van werkvoortgang en uitvoeringskwaliteit; oplossen van zich voordoende problemen.
2. Behandelen van aanvragen voor vergaderingen, partijen e.d. Adviseren/informereren van aanvragers (zaalopstelling, voorzieningen, dranken, menu's), opstellen van offertes op basis van gegeven prijzen en condities.  
Coördineren/regelen van de voorbereiding en uitvoering van vergaderingen, partijen e.d. in afstemming met afdelingschefs. Zorg dragen voor de uitvoering conform gemaakte afspraken; optreden als gastheer en aansturen van de toegewezen medewerkers.
3. Zorg dragen voor voldoende voorraad (dranken, verbruiksartikelen e.d.) waaronder uitvoeren van het voorraadbeheer, aanvullen via bestellingen, controleren van ontvangsten en facturen.
4. Bijdragen aan voor de doelgroep optimaal en aantrekkelijk producten- en dienstenaanbod. Bespreken van ideeën/voorstellen, uitvoeren van acties na genomen besluiten.

5. Overige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld:
- . meewerken/invallen bij de voorkomende werkzaamheden, vooral in de bediening en de receptie;
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

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

### INDELINGSHULPMIDDELEN

#### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "assistent manager hotel/restaurant" komt overwegend voor in het middelgrote hotel/restaurantbedrijf met een personeelsbezetting tot ca. 60 medewerkers. De functie kan in de praktijk ook voorkomen onder de volgende bedrijfsnamen:*

- *Directie-assistent*
- *Deputy manager*

#### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |  |   |
|--|---|
| <p>= <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i></p>  | 8 |
| <p>- <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een kleinere groep medewerkers, of waarbij niet alle werkgebieden aan de orde zijn*, dan indeling in groep:</i></p>           | 7 |
| <p>+ <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een grotere groep medewerkers en het eindverantwoordelijk zijn voor alle genoemde werkgebieden*, dan indeling in groep:</i></p> | 9 |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Algemeen  
Referentiefunctie : Restaurantmanager  
Referentiefunctie-nummer : A.8.3

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de werkzaamheden in een horecabedrijf met bereiding en serveren van gerechten aan gasten in een zelfbedienings- of fastfoodbedrijf. Bereiding heeft betrekking op het presentatiegereed maken van uitgiftebuffetten, het uitgiftegereed maken van gerechtdelen, het bereiden/afmaken van gevraagde bestellingen. De openingstijden en -dagen van het bedrijf maakt werken in meerdere verschoven diensten noodzakelijk, die onder leiding staan van afdelingschefs of shiftleaders.*

#### **Organisatie**

Directe chef : regiomanager.  
Geeft leiding aan : ca. 30 tot ca. 60 medewerkers, waaronder parttimers, via afdelingschefs/shiftleaders.

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leidinggeven aan de medewerkers in het restaurant die belast zijn met het bereiden van maaltijdonderdelen in de productiekeuken of aan het buffet, voorbereiden van de uitgiftebuffetten, afrekenen met gasten, reinigen van serviesgoed en bestek, schoonmaken van restaurant en overige ruimten. Daartoe o.m.:
  - . coördineren van de door de afdelingschefs opgestelde planning ten aanzien van roosters, werkindeling, inzet van medewerkers in de verschillende diensten; oplossen van knelpunten;
  - . bepalen van de personeelsbezetting, werven en aanstellen van nieuwe medewerkers, toezien op voldoende inwerking, uitvoeren van beoordelingen.
2. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden. Daartoe o.m.:
  - . geven van aanwijzingen aan de afdelingschefs;
  - . controleren van de voortgang en uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden; bijsturen bij afwijkingen;
  - . behandelen van klachten van gasten, in laatste instantie.
3. Bewaken van de efficiency/productiviteit en het bedrijfsrendement. Daartoe o.m.:
  - . opstellen van plannen en concept-begrotingen (omzetten, kosten, promotie-acties e.d.);
  - . bewaken van de realisatie, achterhalen en bijsturen van afwijkingen;
  - . ontwikkelen van verbeteracties; doorvoeren van kostenbesparingen;
  - . leveren van gegevens en voorstellen voor de budgettering en investeringen.
4. Zorg dragen voor een ongestoorde bedrijfsvoering. Daartoe o.m.:
  - . coördineren van voldoende voorraad dranken, grond- en hulpstoffen e.d.; toezien op een juist voorraadbeheer en op juiste bestelling bij vaste leveranciers tegen centraal bepaalde condities;

- . coördineren van schoonmaakonderhoud van gasten- en productieruimten, van reparatie en onderhoud aan het pand, meubilair, voorzieningen en apparatuur;
  - . voeren van de voorgeschreven administratie.
5. Overige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld:
- . zo nodig zelf meewerken in voorkomende gevallen;
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Overdragen van opvattingen, besluiten e.d. naar afdelingschefs. Voeren van diverse vormen van intern en extern overleg.
  - Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Bezwarende omstandigheden: niet van toepassing.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “restaurantmanager” komt overwegend voor in het middelgrote formule-restaurant, veelal onderdeel van een keten.*

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

- *Restaurantmanager fastfood*
- *Vestigingsmanager*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |  |   |
|--|---|
| <p>= <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i></p>  | 8 |
| <p>- <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een kleinere groep medewerkers, waarbij bijvoorbeeld niet alle werkgebieden aan de orde zijn*, dan indeling in groep:</i></p> | 7 |
| <p>+ <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een grotere groep medewerkers in een groter bedrijf*, dan indeling in groep:</i></p>  | 9 |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Algemeen  
Referentiefunctie : Manager rooms division  
Referentiefunctie-nummer : A.9.1

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de werkzaamheden in het hotelgedeelte van een hotel/restaurantbedrijf, omvattende de kamers, linnenkamer, receptie en technische dienst; aan de manager rooms division zijn afdelingschefs toegevoegd.*

### **Organisatie**

Directe chef : directeur.

Geeft leiding aan : 30 tot 40 medewerkers, waaronder parttimers, via afdelingschefs.

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leiden van de werkzaamheden in de rooms division, omvattende het verblijfsgeraad maken van kamers, schoonhouden van openbare ruimten, linnenbeheer, receptie (in- en uitchecken van gasten, verhuren van vrije kamers, geven van informatie en service, bedienen van telefooncentrale, opmaken van rekeningen), nacht-audit-werkzaamheden en technisch onderhoud van kamers, gebouwen en apparatuur. Daartoe o.m.:
  - . coördineren van door de afdelingschefs opgestelde planning ten aanzien van roosters, werkindeling, inzet van medewerkers in de verschillende diensten; oplossen van knelpunten;
  - . bepalen van personeelsbezetting, werven en aanstellen van nieuwe medewerkers, toezien op voldoende inwerking, uitvoeren van beoordelingen;
  - . uitvoeren van het personeelsbeheer (verlofregeling, opleiding, promotie e.d.).
2. Coördineren/regelen van de uitvoering van werkzaamheden. Daartoe o.m.:
  - . geven van aanwijzingen aan de afdelingschefs;
  - . controleren van de uitvoering van werkzaamheden (voortgang, uitvoeringskwaliteit); bijsturen bij afwijkingen;
  - . toezien op doelmatig gebruik en beheer van ruimten, inventaris, apparatuur/installaties;
  - . behandelen van klachten van gasten, in laatste instantie.
3. Bevorderen van voldoende afdelingsrendement via een actieve sales. Daartoe o.m.:
  - . optimaliseren van de reserveringen, verzorgen van actieve sales-activiteiten naar grote accounts;
  - . bevorderen en uitwerken van ideeën/voorstellen voor speciale activiteiten en arrangementen; voorleggen van voorstellen aan de directeur;
  - . bespreken en aannemen van grotere (groeps)reserveringen, opstellen van offertes, bevestigen van afspraken.
4. Bewaken van de efficiency/productiviteit en het afdelingsrendement. Daartoe o.m.:
  - . opstellen van plannen en concept-begrotingen (omzetten, kosten);
  - . bewaken van de realisatie, achterhalen en bijsturen van afwijkingen;

- . ontwikkelen van verbeteracties, doorvoeren van kostenbesparingen;
  - . leveren van gegevens voor budgetten en investeringen.
5. Inkopen van, voor de afdeling benodigde, artikelen (gasten-supplies, attenties, technische materialen e.d.) en dienstverlening (schoonmaakbedrijf, wasserij, linnenverhuur, technische servicebedrijven). Opvragen, vergelijken en bespreken van offertes. Maken van contract-afspraken. Bewaken van de kosten.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Overdragen van opvattingen, besluiten e.d. naar de afdelingschefs. Voeren van intern overleg. Voeren van onderhandelingsgesprekken met leveranciers en dienstverleners. Te woord staan van gasten, soms in vreemde talen.
  - Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Bezwarende omstandigheden: niet van toepassing.

### INDELINGSHULPMIDDELEN

#### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "manager rooms division" komt overwegend voor in het (middel)grote hotel/restaurantbedrijf, onderdeel van een keten, met een personeelsbezetting met circa 100 medewerkers.*

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

- Hotelmanager
- RD-manager

#### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |   |    |
|---|----|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>  | 9  |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van uitsluitend óf receptie óf het hotelgedeelte, met aanzienlijk minder medewerkers*, dan indeling in groep:</i> | 8  |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van een soortgelijke afdeling met een aanzienlijk grotere personeelsomvang*, dan indeling in groep:</i>             | 10 |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*



## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Algemeen  
Referentiefunctie : Yield manager  
Referentiefunctie-nummer : A.9.2

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Optimaliseren van de omzet, primair voor de rooms division en secundair voor F&B en banqueting met behulp van een geautomatiseerd systeem (deze systemen genereren bezettingsvoorstellen op basis van historische gegevens, trends, evenementen en budget);*
- *actueel houden van informatie/gegevens over concurrenten, markt, trends e.d.*

#### **Organisatie**

Directe chef : directeur of afdelingshoofd.  
Geeft leiding aan : 5 tot 10 medewerkers reserveringen waaronder stagiaires, eventueel via een tussenleidinggevende.

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leiden van de werkzaamheden in de afdeling reserveringen met betrekking tot zowel individuele als groepsreserveringen, eventueel via een tussenleidinggevende. Daartoe o.m.:
  - . geven van aanwijzingen/instructies en overdragen van informatie e.d. aan medewerkers;
  - . toezien op de voortgang en de kwaliteit van de werkzaamheden; bespreken van bijzonderheden en problemen; deze zo nodig overnemen en tot oplossing brengen;
  - . zorgen voor een goed arbeidsklimaat en voor een juiste bezetting van de afdeling (werving/selectie, beoordelen e.d.).
2. Optimaliseren van de opbrengst afkomstig uit kamer- en F&B-reserveringen. Daartoe o.m.:
  - . volgen en beoordelen van (afgezegde) boekingen in de systemen op bezettingsgraad, prijzen, reden van annulering e.d.;
  - . analyseren van deze gegevens, marktinformatie, distributiekkanalen e.d.; zo nodig ingrijpen door het blokkeren van boekingen en prijzen, dan wel zorgen voor overboekingen;
  - . bespreken met externe dienstverleners/agenten van (mogelijke) boekingen;
  - . opstellen van het aanname- en prijsbeleid, de strategische planning en forecast ten aanzien van reserveringen en deze, samen met reeds genomen maatregelen, presenteren en bespreken in het periodiek overleg, zodat het sales-plan kan worden gerealiseerd.
3. Ervoor zorgen dat het vastgestelde reserveringsbeleid door medewerkers van de verschillende afdelingen wordt uitgevoerd. Daartoe o.m.:
  - . opstellen van richtlijnen/procedures e.d, en deze intern overdragen/toelichten;
  - . functioneel aansturen en instrueren van interne medewerkers terzake;
  - . bewaken van de naleving ervan, zo nodig ingrijpen bij afwijkingen (aanvullende instructie, informeren betrokken leidinggevende e.d.).

4. Waarborgen dat de verschillende systemen over tijdige, volledige en betrouwbare informatie beschikken. Daartoe o.m.:
  - er voor zorgen dat alle data zorgvuldig en juist in de systemen zijn opgenomen;
  - verzamelen en bijhouden van commerciële informatie (concurrenten, evenementen);
  - ter beschikking stellen van gegevens aan de organisatie; leveren van diverse (ad hoc-) rapportages, beantwoorden van vragen e.d.
5. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Overdragen van opvattingen, besluiten e.d. op medewerkers. Overleggen van boekingsaangelegenheden intern en met externe dienstverleners, agenten e.d. (ook in de Engelse taal).
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Soms eenzijdige houding en belasting van oog- en ruspieren bij werken met de geautomatiseerde systemen.

### INDELINGSHULPMIDDELEN

#### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "yield manager" komt overwegend voor in het grotere (internationale) hotel/restaurantbedrijf.*

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

- *Revenue manager*
- *Capacity manager*

#### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |  |    |
|--|----|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>   | 9  |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld geen leidinggeven aan medewerkers en alleen uitvoeren van de optimalisatie-werkzaamheden*, dan indeling in groep:</i>   | 8  |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het eindverantwoordelijk zijn voor andere afdelingen, naast reserveringen en yield management, met een grotere personele bezetting*, dan indeling in groep:</i> | 10 |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie	: Algemeen
Referentiefunctie	: Bedrijfsleider/manager hotel/restaurant
Referentiefunctie-nummer	: A.10.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de werkzaamheden in een hotel/restaurantbedrijf met (bedienings)restaurants, receptie, hotelgedeelte, zalen voor vergaderingen, partijen e.d. Aan de bedrijfsleider/manager zijn assistent managers toegevoegd die in roulerende diensten de afdelingschefs eerste medewerkers (in keuken en bediening) aansturen.*

#### **Organisatie**

- Directe chef : directeur.
- Geeft leiding aan : ca. 60 medewerkers, waaronder leerlingen en parttimers, via tussenleidinggevenden.

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leidinggeven aan de werkzaamheden in de keuken en de bediening (bereiden van gerechten/maaltijdonderdelen, bedienen van gasten in restaurants en zalen, reinigen van serviesgoed en bestek, gereed maken van zalen voor het afgesproken doel, schoonmaken van restaurants en overige ruimten), in de receptie (ontvangen en registreren van gasten, behandelen van aanvragen voor kamers, vergaderingen, partijen e.d.) en het hotelgedeelte (verblijfsgereed maken van gastenkamers). Daartoe o.m.:
  - coördineren van door afdelingschefs en assistent managers opgestelde planning ten aanzien van roosters, werkindeling, inzet van medewerkers in de verschillende diensten; oplossen van knelpunten;
  - toezien op/coördineren van de uitvoering van de werkzaamheden via aanwijzingen aan de afdelingschefs/assistent managers, controleren van de uitvoering;
  - bepalen van de personeelbezetting, werven en aanstellen van nieuwe medewerkers, toezien op voldoende inwerking, uitvoeren van beoordelingen.
2. Zorg dragen voor een voor de doelgroep optimaal en aantrekkelijk producten- en dienstenaanbod van het bedrijf. Bevorderen van ideeën/voorstellen van leidinggevenden, uitwerken naar plannen/acties.  
Verzorgen van sales-acties waaronder het bespreken en aannemen van grote/bijzondere partijen, goedkeuren van speciale arrangementen. Zorg dragen voor de productie en distributie van informatie- en promotiemateriaal.
3. Bewaken van de efficiency/productiviteit en het bedrijfsrendement. Daartoe o.m.:
  - opstellen van plannen en concept-begrotingen (omzetten, kosten, promotie-acties e.d.);
  - bewaken van de realisatie, achterhalen en bijsturen van afwijkingen;
  - ontwikkelen van verbeteracties, doorvoeren van kostenbesparingen;
  - bewaken/beheersen van inkoopkosten, bespreken van condities met leveranciers (jaargesprekken);
  - leveren van gegevens en voorstellen voor budgettering en investeringen.

4. Zorg dragen voor een adequate administratievoering, voor het opmaken en versturen van rekeningen en beheersing van uitstaande vorderingen, voor betaling van facturen en voor de opstelling van periodieke managementinformatie. Verantwoorden van afwijkingen en verschillen.
5. Overige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld:
  - . behandelen van klachten van gasten in laatste instantie;
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Overdragen van opvattingen, besluiten e.d. naar afdelingschefs en assistent managers. Voeren van diverse vormen van intern en extern overleg.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Bezwarende omstandigheden: niet van toepassing.

### INDELINGSHULPMIDDELEN

#### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “bedrijfsleider/manager hotel/restaurant” komt overwegend voor in het middelgrote hotel/restaurantbedrijf met een personeelsbezetting tot ca. 60 medewerkers.*

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

- *Operations manager*

#### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |  |    |
|--|----|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>   | 10 |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van een bedrijf met een geringere personeelsbezetting en bedrijfsomvang,<br/>óf<br/>van een bedrijf waarvan niet alle werkgebieden aan de orde zijn*,<br/>dan indeling in groep:</i> | 9  |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het eindverantwoordelijk zijn voor een bedrijfsvestiging, conform de referentiefunctie manager wegrestaurant, dan indeling in groep:</i>  | 11 |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Algemeen  
Referentiefunctie : F&B-manager  
Referentiefunctie-nummer : A.10.2

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de werkzaamheden in keuken(s) en stewarding, bediening, bar, banqueting, roomservice e.d. (als eindverantwoordelijke), via tussenchefs in een bedrijf met één of meerdere restaurants en/of zalen, bar en hotelkamers.*

#### **Organisatie**

Directe chef : algemeen directeur.  
Geeft leiding aan : 75 tot 100 medewerkers (waaronder leerlingen en parttimers), via tussenchefs.

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leidinggeven, via afdelingschefs en/of assistenten, aan de werkzaamheden met betrekking tot het bereiden van gerechten/dranken, het bedienen van gasten in de diverse restaurants en/of zalen, bar, bij partijen, bij roomservice en de bijbehorende ondersteuning.  
Daartoe o.m.:
  - . coördineren van de door de afdelingschefs en/of assistenten geleide werkzaamheden ten aanzien van planning, roostering, inzet personeel in de verschillende diensten e.d.;
  - . zorg dragen voor een op zijn taak berekende personeelsbezetting (beoordelen selectie door medewerkers, zelf selecteren en aannemen van medewerkers op hogere functies, voor tijdige en juiste wijze van inwerken, aanbidding van opleidingen e.d.);
  - . zorg dragen voor efficiënte werkmethoden en procedures en voor de instructie daarvan aan medewerkers;
  - . zorgen voor een goed arbeidsklimaat; uitvoeren van beoordelingen van directe en indirecte medewerkers, nemen van maatregelen bij problemen.
2. Waarborgen dat de F&B-afdeling het juiste serviceniveau en gebudgetteerde omzet/rendement realiseert. Daartoe o.m.:
  - . zorg dragen voor een toegesneden productenaanbod (vaststellen menu-/wijnkaart, activiteiten, overleggen met leveranciers e.d.);
  - . zorg dragen voor de tijdige aanwezigheid van voldoende hulpmiddelen/apparatuur (uitrustingstukken en apparatuur voor keuken en bediening);
  - . toezien op de uitvoering en de efficiency van de operatie, via dagelijkse checks, observaties en rapportages; initiëren van acties en bijsturing;
  - . behandelen van klachten van gasten, in laatste instantie;
  - . soms bespreken van reserveringen, wensen e.d. van gasten (waaronder VIP's).
3. Opstellen van het afdelingsbudget met voorstellen voor investeringen. Deze toelichten ter verkrijging van goedkeuring van directie of MT.

4. Leveren van bijdragen aan het bedrijfsbeleid, vanuit de eigen vakdiscipline onder andere via deelname aan het MT of stafoverleg. Inbrengen van voorstellen en mede beslissen over voorstellen van collega's. Zorgen voor de implementatie van genomen beslissingen.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Overdragen van opvattingen, besluiten e.d. naar afdelingschefs en/of assistenten. Voeren van diverse vormen van intern en extern overleg.
  - Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Bezwarende omstandigheden: niet van toepassing.

### **INDELINGSHULPMIDDELEN**

#### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "F&B-manager" komt overwegend voor in het grotere/grote (internationale) hotel/restaurantbedrijf met 175 - 200 medewerkers of meer.*

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

- *Restaurant- en keukenmanager*

#### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |   |           |
|---|-----------|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>  | <i>10</i> |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een kleinere groep medewerkers*, dan indeling in groep:</i>   | <i>9</i>  |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het eindverantwoordelijk zijn voor een bedrijfsvestiging (en daarbij voor alle disciplines) conform de referentiefunctie manager wegrestaurant, dan indeling in groep:</i> | <i>11</i> |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Algemeen  
Referentiefunctie : HR-manager  
Referentiefunctie-nummer : A.10.3

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de (tot ca. 5) medewerkers in de afdeling personeelszaken, inclusief opleidingen en trainingen en de personeels- en salarisadministratie;*
- *optreden als adviseur voor directie en management op vakgebied/lid managementteam.*

#### **Organisatie**

Directe chef : algemeen directeur.  
Geeft leiding aan : 2 tot 5 medewerkers (waaronder stagiaires).

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leidinggeven aan de werkzaamheden met betrekking tot personeelszaken, personeels- en salarisadministratie e.d. Daartoe o.m.:
  - geven van aanwijzingen/instructies en overdragen van informatie e.d. aan medewerkers;
  - toezien op de voortgang en de kwaliteit van de werkzaamheden; bespreken van bijzonderheden en problemen; deze zo nodig overnemen en tot een oplossing brengen;
  - zorgen voor een goed arbeidsklimaat en voor een juiste bezetting van de afdeling (werving/selectie, beoordelen e.d.).
2. Waarborgen van de instroom, doorstroom en uitstroom van medewerkers. Daartoe o.m.:
  - verzorgen van werving en wervingscampagnes van vooral hogere functies, in samenwerking met leidinggevendenden (vaststellen functie, advertentietekst e.d., houden van sollicitatiegesprekken, adviseren over keuze, vaststellen functie-indeling en salaris e.d.); daarbij bewaken van het vastgestelde personeelsbudget;
  - organiseren van speciale wervingsacties (banenmarkten, presentaties hotelscholen e.d.);
  - volgen/bewaken van de kwaliteit en ambities van medewerkers, onder andere aan de hand van functionerings- of beoordelingsgesprekken; doen van voorstellen voor carrière-ontwikkeling/promotie in samenwerking met betrokken leidinggevendende;
  - behandelen van uitdiensttredingen en complexere ontslagzaken e.d., eventueel met inschakeling van externe deskundigheid.
3. Zorg dragen voor de uitvoering aan de CAO en bedrijfsregelingen en voor de juiste toepassing ervan door leidinggevendenden. Adviseren van leidinggevendenden en medewerkers hierover; attenderen van leidinggevendenden op eventuele afwijkingen.
4. Begeleiden/ondersteunen van leidinggevendenden bij uitvoerende personeelszaken. Adviseren ten aanzien van mogelijke aanpak/oplossing van problemen; zelf behandelen van specifieke personeelsproblemen of deze doorverwijzen naar externe deskundigen.
5. Zorg dragen voor de coördinatie van interne/externe trainingen/opleidingen. Adviseren van leidinggevendenden en medewerkers op dit gebied.

6. Waarborgen van een juiste en tijdige personeels- en salarisadministratie. Zorg dragen voor de tijdige betalingen van de juiste salarissen en voor de levering van adequate rapportages op personeelsgebied. Geven van toelichtingen hierop.
7. Leveren van bijdragen aan het bedrijfsbeleid, vanuit de eigen vakdiscipline. Inbrengen van voorstellen en mede beslissen over voorstellen van collega's.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Overdragen van opvattingen, besluiten e.d. naar medewerkers. Voeren van diverse vormen van intern en extern overleg.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Bezwarende omstandigheden: niet van toepassing.

### INDELINGSHULPMIDDELEN

#### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "HR-manager" komt overwegend voor in het grote (internationale) hotel/restaurantbedrijf met ca. 175 - 200 medewerkers of meer.*

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

- *Hoofd personeelszaken*
- *P&O-manager*
- *HR-director*

#### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |   |    |
|---|----|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>  | 10 |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een kleinere groep medewerkers in een kleiner bedrijf, waarbij bijvoorbeeld niet alle verantwoordelijkheden aan de orde zijn*, dan indeling in groep:</i> | 9  |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het verantwoordelijk zijn voor een andere discipline, naast die voor personeelszaken en leiding geven aan een grotere groep medewerkers*, dan indeling in groep:</i>             | 11 |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*



## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Algemeen  
Referentiefunctie : Manager wegrestaurant  
Referentiefunctie-nummer : A.11.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de werkzaamheden (als eindverantwoordelijke) in een wegrestaurant, onderdeel van een concern, met gegeven formule. Aan de manager rapporteren twee afdelingshoofden voor de keuken- en de bedieningswerkzaamheden.*

#### **Organisatie**

Directe chef : rayonmanager.  
Geeft leiding aan : ca. 100 medewerkers waaronder parttimers via afdelingshoofden (keuken, bediening) en rechtstreeks (receptie, administratie).

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leidinggeven aan de werkzaamheden in keuken en bediening (bereiden van gerechten/ maaltijdonderdelen, bedienen van gasten in restaurants, voorbereiden van uitgiftebuffetten, bewerken/bereiden van producten tot uitgiftegerede vorm op gastenvraag, afrekenen met gasten, reinigen van serviesgoed en bestek), via afdelingshoofden en rechtstreeks aan de ondersteunende afdelingen (receptie: voor informatie en service aan gasten, winkelverkoop van artikelen; administratie: voor het voeren van de administratie, verlenen van secretariële ondersteuning e.d.). Daartoe o.m.:
  - coördineren van de door de afdelingshoofden opgestelde planning ten aanzien van roosters, werkindeling, inzet van medewerkers in de verschillende diensten; oplossen van knelpunten;
  - toezien op/coördineren van de uitvoering van de werkzaamheden via aanwijzingen aan de afdelingshoofden; controleren van de uitvoering;
  - bepalen van de personeelsbezetting, werven en aanstellen van nieuwe medewerkers, toezien op voldoende inwerking, uitvoeren van beoordelingen.
2. Zorg dragen voor vervulde condities ten behoeve van de omzetrealisatie. Daartoe o.m.:
  - zorg dragen voor een voor de doelgroep aantrekkelijk producten- en dienstenaanbod, binnen de concernformule; bevorderen van ideeën/voorstellen van leidinggevenden, uitwerken naar plannen/acties. Implementeren van veranderingen/vernieuwingen vanuit de concernformule;
  - zorg dragen voor representatieve staat van gastenruimten en -voorzieningen, voor orderlijke staat van de algemene voorzieningen, pand, parkeerterrein, groenvoorzieningen; regelen van onderhoud en uit te voeren reparaties (uitbesteed aan derden);
  - in laatste instantie goedkeuren van begrotingen/offertes voor grote/bijzondere partijen/ evenementen.
3. Bewaken van de efficiency/productiviteit en het vestigingsrendement. Daartoe o.m.:
  - opstellen van plannen en concept-begrotingen (omzetten, kosten promotie-acties e.d.);
  - bewaken van de realisatie, achterhalen en bijsturen van afwijkingen;

- . ontwikkelen van verbeteracties, doorvoeren van kostenbesparingen;
  - . leveren van gegevens en voorstellen voor budgettering en investeringen; bespreken van budgets; bewaken van de budgetrealisatie;
  - . uitbrengen van voorstellen over verbeterpunten in de concernformule.
4. Zorg dragen voor een adequate administratievoering, voor het opmaken en versturen van rekeningen en beheersing van uitstaande vorderingen, voor de opstelling van de periodieke management-informatie, een en ander volgens de richtlijnen van het concern. Verantwoorden van afwijkingen en verschillen.
  5. Zorg dragen voor het personeelsbeheer conform het sociaal beleid van het concern, en toezien op correcte uitvoering daarvan door de afdelingshoofden naar de uitvoerende medewerkers. Fiatteren van voorstellen over opleiding, salaris, promotie.
  6. Overige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld:
    - . behandelen van klachten van gasten, in laatste instantie;
    - . afhandelen van zaken van plaatselijke aard met gemeentelijke- of andere instanties e.d.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Overdragen van opvattingen, besluiten e.d. naar afdelingshoofden. Formuleren van opvattingen, besluiten e.d. Voeren van diverse vormen van intern en extern overleg (binnen het concern en daarbuiten).
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Bezwarende omstandigheden: niet van toepassing.

### **INDELINGSHULPMIDDELEN**

#### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "manager wegrestaurant" komt overwegend voor in een wegrestaurant (onderdeel van een concern), met een personeelsbezetting tot ca. 100 medewerkers.*

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

- *Bedrijfsdirecteur wegrestaurant*

#### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |   |                  |
|---|------------------|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>  | <i>11</i>        |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van een bedrijf met geringere personeelsbezetting en bedrijfsomvang, óf van een bedrijf waar geen sprake is van de eindverantwoordelijkheid, conform de referentiefunctie bedrijfsleider/manager hotel/restaurant, dan indeling in groep:</i> | <i>10</i>        |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van een bedrijf met een grotere personeelsbezetting en waar ook de hotelfunctie voorkomt*, dan indeling in groep:</i>   | <i>boven-CAO</i> |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## FUNCTIECATEGORIE: BEDIENING (B)

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

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

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

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### ***Kenmerken van de referentiefunctie***

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

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

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

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

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

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

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

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### ***Kenmerken bedrijf***

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

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

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

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

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

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

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

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### ***Kenmerken van de referentiefunctie***

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

### **Organisatie**

Directe chef : operationeel leidinggevende.

Geeft leiding aan : niet van toepassing.

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

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

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

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

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### **Kenmerken bedrijf**

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

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

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

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

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

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*



## **BEDRIJFSTAK HORECA**

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

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### ***Kenmerken van de referentiefunctie***

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

### **Organisatie**

Directe chef : operationeel leidinggevende.

Geeft leiding aan : niet van toepassing.

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

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

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

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

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

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### ***Kenmerken bedrijf***

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

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

- *Buffetmedewerker*
- *Buffethulp*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

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

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

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

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

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

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

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

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

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

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

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

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

- *Caissière.*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

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

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

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

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### ***Kenmerken van de referentiefunctie***

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

### **Organisatie**

Directe chef : operationeel leidinggevende.

Geeft leiding aan : niet van toepassing.

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

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

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

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

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### **Kenmerken bedrijf**

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

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

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

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

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

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

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

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

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

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

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

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

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

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

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

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

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

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 3
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het alleen uitvoeren van de productiewerkzaamheden, zonder klantencontact, conform de referentiefunctie productiehulp uit de categorie keuken, dan indeling in groep:* 2
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het aansturen van een aantal collega’s (als eerste medewerker)\*, dan indeling in groep:* 4

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*



## **BEDRIJFSTAK HORECA**

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

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

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

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

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

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

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

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

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

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

- *Treingastheer*
- *Railhost*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 3
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het niet verkopen van dranken en eenvoudige etenswaren, doch alleen transporteren van deze artikelen in treinen\*, dan indeling in groep:* 2
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het aansturen van een groep treinstewards en tevens meewerken in de uitvoering (als eerste medewerker)\*, dan indeling in groep:* 4

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

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

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

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

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

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

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

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

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

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

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

- *Bartender*
- *Barman*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 4
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het hebben van beperkt gastencontact, alleen in de Nederlandse taal en alleen het klaarmaken van standaarddranken, conform de referentiefunctie medewerker bediening, dan indeling in groep:* 3
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een aantal barkeepers (als eerste medewerker of hoofd barkeeper)\*, dan indeling in groep:* 5

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

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

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

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

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

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

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

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

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

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

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

- *Eerste medewerker uitgifte*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

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

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

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

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

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

### **Organisatie**

Directe chef : operationeel leidinggevende.

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

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

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

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

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

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

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

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

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

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



## **BEDRIJFSTAK HORECA**

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

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### ***Kenmerken van de referentiefunctie***

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

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

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

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

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

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

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

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

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

- Ober
- Gastvrouw/Gastheer

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

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

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

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

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

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

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

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

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

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

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

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

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

- *Oberkelner*
- *Restaurantchef*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 5
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het alleen zorgen voor de operationele aansturing van een aantal medewerkers, conform de referentiefunctie eerste medewerker bediening, dan indeling in groep:* 4
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van de bediening in een vakinhoudelijk complexer of groter bedrijf, conform de referentiefunctie chef bediening B, dan indeling in groep:* 6

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

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

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

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

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

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

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

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

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

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

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

- *Oberkelner*
- *Restaurantchef*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 6
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van de bediening in een kleiner of vakinhoudelijk minder complex bedrijf óf in een bedrijf met een eenvoudig assortiment, conform de referentiefunctie chef bediening A, dan indeling in groep:* 5
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van de bediening in een groot bedrijf met diverse restaurants en bedieningsvormen, conform de referentiefunctie chef bediening C, óf in een vakinhoudelijk zeer complex en culinair hoogwaardig bedrijf, conform de referentiefunctie chef bediening D (luxe bedrijf), dan indeling in groep:* 7

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

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

## **REFERENTIEFunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

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

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

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

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

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

- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.



## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

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

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

- *Manager restaurant*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

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

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

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

## **REFERENTIEFUNCTIE-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

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

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

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

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

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

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

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

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

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

- *Maître d'Hotel*
- *Gerant*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

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

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

**FUNCTIECATEGORIE: ENTERTAINMENT (E)**

Func-tie-groep	Reeks: uitvoerend	Reeks: leidinggevend
1		
2	Controleur toegangskaarten (E.2.1)	
3	Medewerker winkelverkoop (E.3.1)	
4		
5	Disc jockey (E.5.1) Light jockey (E.5.2) Video jockey (E.5.3)	
6		Toneelmeester/filmoperateur (E.6.1)
7		Medewerker programmering (E.7.1)
8		
9		
10		
11		

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Entertainment  
Referentiefunctie : Controleur toegangskaarten  
Referentiefunctie-nummer : E.2.1

## **referentiefunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Controleren van toegangskaarten en eventueel begeleiden van bezoekers naar (gereserveerde) plaatsen;*
- *contact met bezoekers is gericht op serviceverlening.*

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Regelen van de toegang voor film, toneel-/cabaretvoorstellingen, concerten, manifestaties e.d. Daartoe o.m.:
  - . controleren van de toegangskaarten op geldigheid;
  - . begeleiden van bezoekers naar (gereserveerde) plaatsen;
  - . tegenhouden van te laat arriverende bezoekers (in verband met het storen van voorstellingen) en deze toelaten op de best passende momenten;
  - . oplossen van problemen bij dubbele reserveringen of reeds bezette plaatsen door het opnieuw controleren van kaarten, verzoeken van bezoekers tot verplaatsing of, in overleg met leidinggevende, aanwijzen van andere plaatsen.
2. Toezien op orde en netheid in de zaal; zo nodig ingrijpen bij onregelmatigheden en verzoeken van bezoekers zich aan de (huis)regels te houden.
3. Opruimen en schoonmaken van de zaal na afloop van de voorstelling en schoonmaken van gangen en toiletten.
4. Overige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld:
  - . assisteren bij het zetten van de zaal of het aanpassen van de zaalopstelling tijdens voorstellingen/bijeenkomsten;
  - . assisteren bij de verkoop van snoep en dranken;
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

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

- Krachtsinspanning bij het tillen van stoelen en tafels en bij het hanteren van schoonmaakgereedschappen.
- Bukken en buigen bij schoonmaakwerkzaamheden.
- Onaangenaam werk bij het reinigen van toiletten.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “controleur toegangskarten” komt overwegend voor in bioscopen, zalencentra, theaters en horeca-gelegenheden waar voorstellingen en manifestaties worden georganiseerd.*

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

- *Entree-controleur*
- *Ouffreur/ouvreuse*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 2
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft: komt in de praktijk niet voor* -
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld ook het verkopen van kaarten of het aansturen van een groepje collega's (als eerste medewerker)\*, dan indeling in groep:* 3

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Entertainment  
Referentiefunctie : Medewerker winkelverkoop  
Referentiefunctie-nummer : E.3.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Verkopen van artikelen vanuit een verkooppunt;*
- *contact met klanten is gericht op serviceverlening.*

#### **Organisatie**

Directe chef : chef winkel/verkooppunt.  
Geeft leiding aan : niet van toepassing.

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Verrichten van werkzaamheden in het verkooppunt afhankelijk van de drukte of van de personeelsbezetting. Daartoe o.m.:
  - . ontvangen van aangeleverde goederen en deze opslaan op de vereiste wijze;
  - . bijvullen van schappen en vitrines, waaronder uitpakken en prijzen van artikelen;
  - . zo nodig snijden en portioneren van versartikelen, afbakken (en eventueel beleggen) van brood/broodjes, opwarmen artikelen e.d.;
  - . opnemen van bestellingen en afrekenen met klanten;
  - . verantwoordelijk van kassa-ontvangsten volgens geldende procedures.
2. Opruimen en schoonmaken van werkruimte en verkooppunt.
3. Assisteren bij het opmaken van bestellingen, het uitwerken van reclame-acties en het inrichten van productuitstallingen, etalages e.d.
4. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Beantwoorden van vragen van klanten.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het verplaatsen van (dozen) goederen en artikelen.
- Lopend en staand werken en soms bukken/reiken bij het stapelen/wegzetten van artikelen.
- Kans op vingerletsel bij het hanteren van messen en bedienen snijmachine.



## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “medewerker winkelverkoop” komt overwegend voor in wegrestaurants, recreatie-parken, congres- en vergadercentra en winkels in andere grote horecabedrijven.*

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

- *Winkelbediende*
- *Shopmedewerker*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |   |          |
|---|----------|
| <i>= Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>  | <i>3</i> |
| <i>- Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het slechts achter de schermen ondersteunen van de winkelmedewerkers met bijvoorbeeld magazijnachtige werkzaamheden*, dan indeling in groep:</i> | <i>2</i> |
| <i>+ Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het aansturen van een groepje collega's (als eerste medewerker)*, dan indeling in groep:</i>   | <i>4</i> |

*\* Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Entertainment  
Referentiefunctie : Disc jockey  
Referentiefunctie-nummer : E.5.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Onderhouden van bezoekers door het verzorgen van muziek en lichteffecten;*
- *de functie is mede bepalend voor de aantrekkelijkheid van het bedrijf.*

#### **Organisatie**

Directe chef : bedrijfsleider.  
Geeft leiding aan : 1 of enkele parttime disc jockeys (vaktechnisch).

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Verzorgen van muziek en bijbehorende lichteffecten, inspeland op sfeer en publiek.  
Daartoe o.m.:
  - . draaien van platen, CD's, banden en muziekbanden voor artiesten (bij optredens);
  - . mixen/aankondigen en aan elkaar praten van de overgang van het ene naar het andere nummer en draaien van verzoeknummers;
  - . verrichten van speciale aankondigingen (artiesten, bijzondere of jarige gasten);
  - . verzorgen van bij het ritme passende lichteffecten met behulp van speciale apparatuur;
  - . belichten van artiesten bij optredens.
2. Vaststellen van de te draaien muziek, rekening houdend met doelgroep en wensen van de bedrijfsleiding. Daartoe blijven op het gebied van de binnen- en buitenlandse muziek en de trends daarin. Inkopen van platen, CD's en banden binnen het vastgestelde budget.
3. Ontwikkelen van (creatieve) ideeën om het bedrijf aantrekkelijk te maken en te houden voor bezoekers. Daartoe o.m.:
  - . ontwikkelen van plannen voor producties, te contracteren artiesten e.d.;
  - . uitwerken van plannen in een draaiboek en begeleiden van de uitvoering ervan;
  - . ontvangen en begeleiden van artiesten of andere gasten en zo nodig afrekenen aan de hand van de contractuele afspraken.
4. Regelen van de werkzaamheden van de parttime disc jockeys; maken van de werkverdeling, geven van aanwijzingen, begeleiden van de werkzaamheden en overleggen ten aanzien van muziekkeuze e.d.
5. Overige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld:
  - . uitvoeren van eenvoudige technische werkzaamheden aan disco- en lichtapparatuur;
  - . assisteren bij opruimwerkzaamheden in het bedrijf;
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

### Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Duidelijk en aansprekend doen van aankondigingen e.d. Toelichten van bedoelingen aan artiesten en aan parttime disc jockeys.
- Toezien op de naleving van de voorschriften (ook door ingehuurde artiesten) op het gebied van veiligheid, Arbo en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
  
- Lopend en staand, soms plaatsgebonden werken.
- Werken in een disco-atmosfeer (rook, harde muziek e.d.).

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "disc jockey" komt voor in horeca-gelegenheden, zoals discotheken, hotels, clubs, cafés en gelegenheden waar manifestaties/producties worden georganiseerd. De functie kan in de praktijk ook voorkomen onder de volgende bedrijfsnaam:*

- Dj

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 5
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het werken voor een eenvoudige productie met eenvoudige apparatuur zonder speciale effecten, zoals het draaien van muziek op een gelegenhedsproductie (bijvoorbeeld in een buurthuis)\*, dan indeling in groep:* 4
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven (als eindverantwoordelijke) aan een grotere groep medewerkers en hebben van aanvullende verantwoordelijkheden, zoals het afsluiten van contracten met artiesten of artiestenbureaus\*, dan indeling in groep:* 6

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Entertainment  
Referentiefunctie : Light jockey  
Referentiefunctie-nummer : E.5.2

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Onderhouden van bezoekers door het verzorgen van bij de muziek passende belichting en lichteffecten.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Ondersteunen van de muziek met licht- en bijzondere effecten. Daartoe o.m.:
  - . verzorgen van de belichting, licht- en andere effecten (zoals rook, rekvisieten e.d.), laser-shows e.d. met behulp van speciale apparatuur aan de hand van de programmering en inspeland op sfeer, ritme van de muziek e.d.;
  - . handmatig belichten van op afstand bestuurbare lampen en bedienen van toetsenbord van de lichtcomputer voor bepaalde lichteffecten;
  - . invoeren van vooraf afgesproken belichtingen, effecten e.d. in de lichtcomputer.
2. Verzorgen van de belichting van optredende artiesten. Daartoe o.m.:
  - . overleggen over wensen en adviseren over technische (on)mogelijkheden;
  - . inregelen van de belichting en programmeren van de gewenste belichting en effecten op de computer; zo nodig handmatig belichten van op afstand bestuurbare lampen;
  - . assisteren/begeleiden van professionele technici van optredende artiesten en geven van informatie over apparatuur, bijzonderheden locatie e.d.
3. Beheren van de apparatuur/verlichting en deze opbouwen/afbreken ten behoeve van producties. Verzorgen van het technisch onderhoud, verhelpen van storingen en vervangen van lampen en onderdelen; signaleren van uit te besteden werkzaamheden aan leidinggevende. Begeleiden van (externe) technici bij het uitvoeren van werkzaamheden.
4. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Overleggen met disc jockey en (technici van) artiesten over de gewenste ondersteuning.
- Naleven van de voorschriften (ook door ingehuurde artiesten) op het gebied van veiligheid, Arbo en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Lopend en staand, soms plaatsgebonden werken.
- Werken in een disco-atmosfeer (rook, harde muziek e.d.).
- Kans op letsel door het vallen van ladders/trappen.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “light jockey” komt voor in horeca-gelegenheden, zoals discotheken, hotels, clubs, cafés en gelegenheden waar grote manifestaties/producties worden georganiseerd.*

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

- *Lj*
- *Belichtingsman*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 5
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het alleen ondersteunen van de disc jockey met eenvoudige belichting, zoals bij een gelegenheidsproductie (bijvoorbeeld in een buurthuis)\*, dan indeling in groep:* 4
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiding geven (als eindverantwoordelijke) aan een groep medewerkers en hebben van aanvullende verantwoordelijkheden, zoals het afsluiten van contracten met externen voor technische ondersteuning\*, dan indeling in groep:* 6

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Entertainment  
Referentiefunctie : Video jockey  
Referentiefunctie-nummer : E.5.3

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Onderhouden van bezoekers door het verzorgen van bij de muziek passende videobeelden en bijzondere video-effecten.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Ondersteunen van de muziek met videobeelden en bijzondere video-effecten. Daartoe o.m.:
  - . verzorgen van videobeelden, waaronder gemixte beelden met behulp van speciale apparatuur, aan de hand van de programmering en daarbij inspelen op de sfeer en het ritme van de muziek;
  - . verzorgen van het eigen beeldmateriaal, zoals het maken van kopieën, mixen van beelden, maken van animaties, e.d.
2. Ondersteunen van optredende artiesten met videobeelden en/of animaties. Daartoe o.m.:
  - . overleggen over wensen en adviseren over technische (on)mogelijkheden;
  - . voorbereiden van videomateriaal en inregelen van speciale apparatuur;
  - . assisteren/begeleiden van professionele technici van optredende artiesten en geven van informatie over apparatuur, bijzonderheden locatie e.d.
3. Beheren van de apparatuur en deze opbouwen/afbreken ten behoeve van producties. Verzorgen van het technisch onderhoud, verhelpen van storingen, signaleren van uit te besteden werkzaamheden aan leidinggevende. Begeleiden van (externe) technici bij het uitvoeren van eventuele werkzaamheden.
4. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Overleggen met disc jockey en (technici van) artiesten over de gewenste ondersteuning.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Lopend en staand, soms plaatsgebonden werken.
- Werken in een disco-atmosfeer (rook, harde muziek e.d.).

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “video jockey” komt voor in horeca-gelegenheden, zoals discotheken, hotels, clubs, cafés en gelegenheden waar grote manifestaties/producties worden georganiseerd.*

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

- Vj

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 5
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het alleen ondersteunen van de disc jockey met eenvoudige videobeelden, zoals bij een gelegenheidsproductie (bijvoorbeeld in een buurthuis)\*, dan indeling in groep:* 4
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven (als eindverantwoordelijke) aan een groep medewerkers en hebben van aanvullende verantwoordelijkheden, zoals het afsluiten van contracten met externen voor technische ondersteuning\*, dan indeling in groep:* 6

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Entertainment  
Referentiefunctie : Toneelmeester/filmoperateur  
Referentiefunctie-nummer : E.6.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden/regelen van de operationele en technische werkzaamheden voor het goede verloop van filmvoorstellingen en toneel- en muziekevenementen, van zowel amateur- als professionele gezelschappen in verschillende zalen.*

#### **Organisatie**

Directe chef : directeur.

Geeft leiding aan : 2 tot 3 medewerkers, waaronder parttimers.

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leidinggeven aan de medewerkers, die belast zijn met het verzorgen van filmvoorstellingen, begeleiding van optredens van gezelschappen en onderhouden en repareren van de apparatuur Daartoe o.m.:
  - . *opstellen van werkroosters, regelen van voldoende bezetting (parttimers, oproepkrachten), regelen van verlof;*
  - . mede selecteren van nieuwe medewerkers, regelen van opleiding/inwerking, uitvoeren van beoordelingen.
2. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden met betrekking tot het verzorgen van de voorstellingen en uitvoeren technische werkzaamheden e.d. Daartoe o.m.:
  - . toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies;
  - . toezien op de voortgang en de uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;
  - . zorg dragen voor voldoende hulpmiddelen;
  - . afstemmen van werkzaamheden met andere afdelingen;
  - . opvangen en afhandelen van vragen/klachten van gasten.
3. Zelf verzorgen van filmvoorstellingen en begeleiden van gezelschappen. Daartoe o.m.:
  - . monteren van filmdelen, inregelen en controleren van apparatuur;
  - . bedienen van de zaalverlichting en de geluidsinstallatie vanuit de filmkamer;
  - . zorgen voor assistentie van gezelschappen bij uitladen en opbouwen decors/apparatuur;
  - . bespreken van wensen voor ondersteuning; geven van advies en informatie over de technische mogelijkheden;
  - . aansluiten van installaties, uitlichten van opstellingen, inregelen van geluid e.d.;
  - . assisteren van technici professionele gezelschappen;
  - . verzorgen van belichting/geluid tijdens uitvoeringen volgens eigen plan of aanwijzingen van de regisseur.
4. Zorg dragen voor het onderhoud van de filmkamers, film-, geluid- en belichtingsapparatuur en voor het maken/onderhouden en eventueel aanleggen van bekabelingen. Uitbesteden van specialistisch werk aan derden in overleg met leidinggevende.



5. Opgeven van advertentieteksten met betrekking tot geprogrammeerde films aan de plaatselijke krant. Zorg dragen voor het etaleren van foto's en posters van te draaien films.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Corrigerend optreden naar medewerkers. Geven van aanwijzingen aan medewerkers gezelschappen ten aanzien van gedragsregels in het theater.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
  
- Krachtsinspanning bij het verplaatsen van decors/decorstukken en sluiten van de gordijnen (met behulp van touwen).
- Werken op trappen/ladders bij het inregelen van de belichting en het ophangen van decorstukken (incidenteel).
- Kans op letsel door het vallen van trappen/ladders.

### INDELINGSHULPMIDDELEN

#### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "toneelmeester/filmoperateur" komt overwegend voor in bioscopen, zalencentra, clubs of grotere horeca-gelegenheden, waar toneel- en filmfaciliteiten aanwezig zijn.*

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

- *Chef audiovisuele afdeling*

#### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |   |          |
|---|----------|
| <p>= <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i></p>   | <p>6</p> |
| <p>- <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het volledig alleen werken met relatief eenvoudige apparatuur*, dan indeling in groep:</i></p>  | <p>5</p> |
| <p>+ <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven (als eindverantwoordelijke) aan een grotere groep medewerkers en het hebben van aanvullende verantwoordelijkheden*, dan indeling in groep:</i></p> | <p>7</p> |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Entertainment  
Referentiefunctie : Medewerker programmering  
Referentiefunctie-nummer : E.7.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Ontwikkelen van producties, die (door creativiteit en inspelen op trends) in belangrijke mate de aantrekkelijkheid van het bedrijf bepalen;*
- *coördineren/regelen van de uitvoering van producties (tot ca. 250 gasten) met eigen en ingehuurd medewerkers en middelen.*

#### **Organisatie**

Directe chef : bedrijfsleider.  
Geeft leiding aan : 5 tot ca. 20 medewerkers, waaronder oproep-/uitzendkrachten (vaktechnisch).

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Opstellen van een aantrekkelijke dag- en maandprogrammering voor producties binnen richtlijnen van de bedrijfsleiding. Daartoe o.m.:
  - . bijhouden van trends en ontwikkelingen in de markt en op het vakgebied, o.a. door het regelmatig bezoeken van andere locaties (trend watching);
  - . ontwikkelen van ideeën en opstellen van de planning voor de verschillende producties;
  - . vaststellen welke artiesten, disc jockeys, light jockeys en video jockeys gaan optreden, welke decors en andere voorzieningen nodig zijn tegen welke kosten; dit bespreken en laten goedkeuren door de bedrijfsleiding.
2. Voorbereiden van de uitvoering van de vastgestelde producties door opstellen en verspreiden van een draaiboek, inkopen van artiesten en andere dienstverleners (binnen budget) en maken van vaste afspraken; laten produceren van decorstukken, flyers en ander promotie-drukwerk.
3. Coördineren/regelen van de uitvoering van de producties (opbouw, inrichting en na afloop juiste afbraak en opslag). Daartoe o.m.:
  - . toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen en instructies; ervoor zorgen dat de medewerkers op de hoogte zijn van de inhoud van het draaiboek;
  - . toezien op de voortgang en uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden en controleren of de met externen gemaakte afspraken worden nagekomen;
  - . oplossen van problemen, afstemmen met in- en externen over bijzonderheden e.d.
4. Evalueren van producties en verantwoorden van de realisatie van kosten ten opzichte van het budget; deelnemen aan bijeenkomsten hiertoe en doen van voorstellen voor verbeteringen.
5. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Corrigerend optreden naar medewerkers. Voeren van intern overleg.
  - Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- 
- Soms hinder van (tijds)druk bij de opbouw van producties.

## **INDELINGSHULPMIDDELEN**

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “medewerker programmering” komt overwegend voor in grotere discotheken, clubs en andere horeca-gelegenheden, waar grote producties/manifestaties worden georganiseerd.*

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

- *Programma-manager*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |  |          |
|--|----------|
| <p>= <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i></p>  | <p>7</p> |
| <p>- <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het niet verantwoordelijk zijn voor de opbouw/afbraak van producties*, dan indeling in groep:</i></p>                                    | <p>6</p> |
| <p>+ <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een grotere groep medewerkers (als eindverantwoordelijke) voor zeer grote producties*, dan indeling in groep:</i></p> | <p>8</p> |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## FUNCTIECATEGORIE: FINANCIËN & ADMINISTRATIE (F)

Functie- groep	Reeks: uitvoerend	Reeks: leidinggevend
1		
2		
3	Administratief assistent (F.3.1)	
4	Administratief medewerker (F.4.1) Income auditor (F.4.2)	
5	Medewerker salarisadministratie (F.5.1) Medewerker sub-administratie (F.5.2)	
6	Medewerker grootboekadministratie (F.6.1)	Credit manager (F.6.2)
7	Administrateur (F.7.1) Systeembeheerder (F.7.2)	
8		
9		
10		Hoofd administratie (F.10.1)
11		

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Financiën & Administratie  
Referentiefunctie : Administratief assistent  
Referentiefunctie-nummer : F.3.1

## **REFERENTIEFUNCTIE-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Eenvoudige administratieve en ondersteunende werkzaamheden, zoals basiscontroles en invoerwerk.*

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Uitvoeren van cijfermatige controles, volgens voorschrift of aanwijzingen. Daartoe o.m.:
  - . controleren van gegevens door het feitelijk vergelijken van gegevens uit verschillende bronnen of van verschillende overzichten;
  - . signaleren van verschillen en navraag doen bij betrokkenen om verschillen/fouten te corrigeren;
  - . verwerken van gegevens op registratielijsten, overzichten e.d. en deze controleren op volledigheid;
  - . melden van grote afwijkingen of bijzonderheden aan leidinggevende.
2. Inbrengen van gegevens in een geautomatiseerd systeem, volgens eenduidige procedures. Daartoe o.m.:
  - . invoeren van diverse gecodeerde en gecontroleerde boekingsstukken (inkoopfacturen, debiteurenfacturen, kas/bank/giro, omzetgegevens e.d.) in het systeem;
  - . controleren op de aanwezigheid van parafen en coderingen; zo nodig (opnieuw) laten paraferen van stukken of aanvullen van de meest gangbare coderingen.
3. Typen van notities, facturen, brieven e.d. van concept. Zo nodig zelf opstellen van eenvoudige brieven, zoals begeleidend schrijven, bevestigingen, e.d. Verzenden van stukken via post, fax of e-mail.
4. Overige werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld:
  - . uitsplitsen en registreren van bepaalde gegevens en opstellen van overzichten;
  - . maken van fotokopieën, formulieren e.d. voor intern gebruik, archiveren van stukken;
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

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

- Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij werken met PC of geautomatiseerd systeem.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “administratief assistent” komt vooral voor in het grotere horecabedrijf, waar een relatief grote afdeling administratie aanwezig is en waar eenvoudig en moeilijker administratief werk in verschillende functies is ondergebracht.*

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

- *Hulp administratie*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 3
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft: komt in de praktijk niet voor* -
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitvoeren van minder standaardmatige controles en het zelfstandig bijhouden en verwerken van bepaalde registraties, conform de referentiefunctie administratief medewerker, dan indeling in groep:* 4

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Financiën & Administratie  
Referentiefunctie : Administratief medewerker  
Referentiefunctie-nummer. : F.4.1

## **REFERENTIEFUNCTIE-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Administratieve en ondersteunende/secretariële werkzaamheden op een afdeling administratie óf in een vestiging van een horecabedrijf met een centrale financiële administratie (op het hoofdkantoor);*
- *aanleveren van gegevens, die centraal in de boekhouding worden verwerkt.*

### **Organisatie**

Directe chef : afdelingsleidinggevende of vestigingsmanager.  
Geeft leiding aan : niet van toepassing.

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Verwerken en controleren van dagelijkse gegevens in de administratie, zoals:
  - . tellen van ontvangen geld en vergelijken met computer-/kassa-uitdraaien, bonnen e.d.;
  - . voorbereiden van de afstorting van gelden volgens procedure;
  - . controleren en verwerken van urengegevens van medewerkers en van andere administratieve gegevens in het geautomatiseerde systeem;
  - . signaleren, narekenen, zo nodig navragen en vastleggen van verschillen;
  - . leveren van gegevens aan collega's of gereed maken en verzenden naar hoofdkantoor.
2. Verrichten van secretariële taken voor direct leidinggevende, zoals:
  - . typen van brieven en overige stukken van concept;
  - . ontvangen en doorgeven van telefonische informatie;
  - . bijhouden van het locale correspondentie-archief.
3. Verrichten van eenvoudige werkzaamheden op het gebied van personeelszaken, bij werken in een vestiging. Daartoe om.:
  - . bijhouden van personeelsdossiers en verwerken van mutaties;
  - . actueel houden van personeelsgegevens in bestanden op de PC;
  - . verzorgen van meldingen bij instanties bij aanname/ontslag van medewerkers;
  - . invullen van formulieren, arbeidscontracten, getuigschriften e.d.
4. Overige werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld:
  - . bijhouden van diverse bestanden op de PC;
  - . assisteren van collega's in andere afdeling, vooral in de receptie van een vestiging;
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.



### Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Beantwoorden van vragen en geven van feitelijke informatie aan collega's of medewerkers hoofdkantoor.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Inspannende houding een eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij werken met PC of geautomatiseerd systeem.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "administratief medewerker" komt vooral voor in het grotere horecabedrijf, waar een relatief grote administratie aanwezig is en waar eenvoudig en moeilijker administratiewerk in verschillende functies is ondergebracht. Deze functie kan ook voorkomen in een vestigingsadministratie van bijvoorbeeld een wegrestaurant.*

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

- Medewerker vestigingsadministratie

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 4
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitvoeren van eenvoudige administratieve en ondersteunende werkzaamheden, conform de referentiefunctie administratief assistent, dan indeling in groep:* 3
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het voeren van een sub-administratie, conform de referentiefunctie medewerker sub-administratie, dan indeling in groep:* 5

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Financiën & Administratie  
Referentiefunctie : Income auditor  
Referentiefunctie-nummer. : F.4.2

## **REFERENTIEFUNCTIE-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Controleren van de aansluiting tussen omzet en ontvangen kasgeld aan de hand van rapportages van de night auditor, hoofdkassier en de diverse F&B-verkooppunten;*
- *controleren van commissies voor derden.*

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Realiseren van controles op de aansluiting van omzetten en kasgeld. Daartoe o.m.:
  - . controleren van rapportages van interne medewerkers/afdelingen met betrekking tot dagomzetten, ontvangen gelden, creditcardbetalingen, betaling met vouchers, op rekening geboekte bedragen e.d., op volledigheid en juistheid;
  - . signaleren van eventuele verschillen en navragen van oorzaken bij betrokkenen;
  - . verwerken van bijzondere afwijkende posten op dagbasis en overdragen van gecontroleerde en volledig bevonden gegevens aan de financiële administratie, o.a. ten behoeve van de facturering aan relaties;
  - . rapporteren van afwijkingen aan leidinggevende (hij neemt verdere acties);
  - . informeren van collega's van de diverse interne afdelingen over de controles;
  - . opstellen van diverse rapportages met toelichtingen.
2. Verwerken en controleren van commissies. Daartoe o.m.:
  - . controleren van ontvangen facturen en herinneringen met betrekking tot commissies van o.a. reisagenten op juistheid;
  - . uitzoeken van eventuele achterstallige betalingen in samenwerking met interne collega's/afdelingen; zo nodig nabellen of opstellen van standaardmatige brieven hiertoe;
  - . opstellen van rapportages met betrekking tot de controles, afwijkingen e.d.
3. Overige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld:
  - . coderen en boeken van verwerkte gegevens in het geautomatiseerde systeem;
  - . archiveren van herinneringsbrieven, rapportages en overige stukken;
  - . doen van voorstellen voor verbetering van werkwijzen en procedures;
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Soms geven van feitelijke informatie over commissies in een vreemde taal.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).

- Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij werken met PC of geautomatiseerd systeem.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "income auditor" komt overwegend voor in het grotere horecabedrijf.*

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

- *Medewerker controle*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |  |   |
|--|---|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>   | 4 |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitvoeren van eenvoudige controles en het invoeren van gegevens, conform de referentiefunctie administratief assistent, dan indeling in groep:</i>                                    | 3 |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het naast genoemde controles ook nog voeren van een sub-administratie (debiteuren en/of crediteuren), conform de referentiefunctie medewerker sub-administratie, dan indeling in groep:</i> | 5 |

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Financiën & Administratie  
Referentiefunctie : Medewerker salarisadministratie  
Referentiefunctie-nummer : F.5.1

## **REFERENTIEFUNCTIE-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Gereed maken van basisgegevens voor de externe salarisverwerking ten behoeve van de tijdige en correcte uitbetaling van salarissen, toeslagen en andere uitkeringen.*

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Actueel houden van basisgegevens voor de salarisadministratie. Daartoe o.m.:
  - . opnemen en invoeren van mutaties van personeelsgegevens;
  - . controleren en invoeren van ontvangen en door leiding gefiatteerde gegevens met betrekking tot uren, overwerk, toeslagen e.d., in het personeelsinformatiesysteem.
2. Afwikkelen van de salarisberekening met het externe servicebureau en de voorbereiding van de uitbetaling van salarissen. Daartoe o.m.:
  - . aanmaken en verzenden van bestanden naar het externe servicebureau;
  - . controleren van ontvangen salarisstroken/uitbetalingslijsten op volledigheid en bijzonderheden, signaleren van afwijkingen en uitzoeken van oorzaken;
  - . distribueren van salarisstroken volgens procedure;
  - . opstellen van journaalposten met betrekking tot salarissen, inhoudingen, e.d.;
  - . aanmaken van betalingsopdrachten ter tekening door leidinggevende of directeur.
3. Verstrekken van informatie aan en beantwoorden van vragen van medewerkers over de salarisberekening, inhoudingen e.d. aan betrokkenen. Assisteren van medewerkers bij het invullen van formulieren op financieel/belastingtechnisch gebied.  
Maken van bruto/netto-salarisberekeningen op verzoek (bijvoorbeeld bij indiensttreding).
4. Overige werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld:
  - . controleren van dienstroosters van de verschillende afdelingen om inhuur van tijdelijk personeel efficiënter te maken. Doen van voorstellen hiertoe aan leidinggevende;
  - . leveren van overzichten met betrekking tot de salaris- en personeelsadministratie;
  - . bijhouden en archiveren van documentatie en andere stukken op vakgebied;
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Overleggen met extern servicebureau en geven van uitleg aan medewerkers.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).

- Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij werken met PC of geautomatiseerd systeem.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “medewerker salarisadministratie” komt vooral voor in het grotere horecabedrijf.*

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

- *Assistent salarisadministratie*
- *Assistant paymaster*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |   |          |
|---|----------|
| <i>= Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>  | <i>5</i> |
| <i>- Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het alleen bijhouden van de salarisadministratie, onder leiding van een salarisadministrateur, die alle niet-routine kwesties behandelt en die tevens informatie en toelichtingen aan medewerkers geeft over de salarisbetaling, inhouding e.d.*, dan indeling in groep:</i> | <i>4</i> |
| <i>+ Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het (als eindverantwoordelijke) leidinggeven aan een groepje medewerkers salarisadministratie*, dan indeling in groep:</i>   | <i>6</i> |

*\* Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Financiën & Administratie  
Referentiefunctie : Medewerker sub-administratie  
Referentiefunctie-nummer : F.5.2

## **REFERENTIEFUNCTIE-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Verzorgen van één of meer toegewezen sub-administratie(s) van eenzelfde moeilijkheidsgraad, afhankelijk van de organisatie in de betreffende administratie.*

### **Organisatie**

Directe chef : controller of afdelingsleidinggevende.  
Geeft leiding aan : niet van toepassing.

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Verzorgen van de debiteuren- en/of de crediteurenadministratie. Daartoe o.m.:
  - . inboeken van (door anderen) opgestelde en gecontroleerde facturen in het geautomatiseerde systeem, controleren op volledigheid en verzenden aan relaties;
  - . verwerken en controleren van creditcard-betalingen, opstellen van declaraties voor de creditcard-maatschappijen en opstellen en inboeken van bijbehorende journaalposten;
  - . controleren, coderen, inboeken en betaalbaar stellen (na interne fiattering) van inkoopfacturen;
  - . bewaken van debiteuren- en crediteurenbetalingen met behulp van door het systeem gegenereerde overzichten; nemen van actie bij achterblijvende betalingen, uitsturen van (standaard) herinneringsbrieven, bellen van relaties om redenen van niet betalen te achterhalen, geven van informatie aan leveranciers over stand van zaken ten aanzien van betalingen e.d.;
  - . overdragen van moeilijke zaken aan directe chef, commerciële afdeling of incassobureau ter afhandeling;
  - . inboeken van ontvangen en uitgegane betalingen, creditnota's e.d.
2. Verrichten van werkzaamheden met betrekking tot de andere sub-administraties, zoals:
  - . controleren van kasafdrachten van receptiemedewerkers op dagbasis, verwerken van gegevens in overzichten en afstorten van geld op voorgeschreven wijze;
  - . opstellen en inboeken van diverse journaalposten (bijvoorbeeld met betrekking tot de salarisadministratie, tussenrekeningen e.d.);
  - . opstellen van diverse administratieve overzichten op verzoek.
3. Verzorgen van de periodieke aansluiting op het grootboek van de toegewezen sub-administratie(s). Uitzoeken en corrigeren van eventuele verschillen.
4. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

### Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Soms geven van informatie over betalingen aan leveranciers en telefonisch informeren naar betalingsachterstanden met relaties in een vreemde taal.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij werken met PC of geautomatiseerd systeem.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "medewerker sub-administratie" komt vooral voor in het grotere horecabedrijf.*

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

- *Medewerker debiteurenadministratie*
- *Medewerker crediteurenadministratie*
- *Medewerker food & beverage-administratie*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 5
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het niet coderen en verwerken van boekhoudkundige gegevens en geen contacten onderhouden met debiteuren (debiteurenbewaking) en met leveranciers (crediteurenbewaking), conform de referentiefunctie administratief medewerker, dan indeling in groep:* 4
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het beheren en bijhouden van het grootboek, conform de referentiefunctie medewerker grootboekadministratie, dan indeling in groep:* 6

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Financiën & Administratie  
Referentiefunctie : Medewerker grootboekadministratie  
Referentiefunctie-nummer : F.6.1

## **REFERENTIEFUNCTIE-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Bijhouden van de grootboekadministratie van een grotere horeca-organisatie, bijvoorbeeld met meerdere vestigingen.*

### **Organisatie**

Directe chef : controller of afdelingsleidinggevende.  
Geeft leiding aan : niet van toepassing.

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Verzorgen van de centrale grootboekadministratie. Daartoe o.m.:
  - . controleren, eventueel aanvullen en coderen van het (van vestigingen) ontvangen cijfermateriaal, dagrapporten e.d. met betrekking tot dagontvangsten, omzetten en andere posten, alsmede van ontvangen dagpost (bank- en giro-afschriften of mutaties via telebanking) ten behoeve van data-invoer;
  - . berekenen en vaststellen van transitoria en verzamelen van overige te boeken posten;
  - . uitvoeren van alle voorkomende boekingen of geven van aanwijzingen hiertoe aan collega's.
2. Bewaken van de kwaliteit van het grootboek en de sub-administraties. Daartoe o.m.:
  - . uitvoeren van administratieve controles op boekingen en berekeningen en op de aansluiting tussen grootboek en sub-administraties;
  - . uitzoeken van verschillen en/of aansluitingsproblemen en opstellen van benodigde (correctie-)boekingen.
3. Leveren van bijdragen aan het samenstellen van periodieke rapportages. Voorbereiden van (delen van de) balans en verlies- en winstrekening op basis van door het systeem geleverde informatie.
4. Overige werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld:
  - . bijhouden van rekening-courantgegevens tussen bedrijfsonderdelen;
  - . verzorgen van BTW-aangiftes;
  - . uitzoeken van bijzonderheden, opstellen van (ad hoc-)overzichten;
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Uitwisselen van informatie met collega's; geven van informatie aan instanties.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).



- Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij werken met PC of geautomatiseerd systeem.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “medewerker grootboekadministratie” komt vooral voor in het grotere horecabedrijf en op hoofdkantoren van ketens.*

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

- *Grootboekadministrateur*
- *Medewerker boekhouding*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |   |   |
|---|---|
| <p>= <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i></p>   | 6 |
| <p>- <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het alleen uitvoeren van administratieve werkzaamheden binnen één of meer sub-administraties, conform de referentiefunctie medewerker sub-administratie, dan indeling in groep:</i></p>         | 5 |
| <p>+ <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het (alleenwerkend) verzorgen van de gehele administratie, inclusief de salarisadministratie van een kleiner bedrijf, conform de referentiefunctie administrateur, dan indeling in groep:</i></p> | 7 |

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Financiën & Administratie  
Referentiefunctie : Credit manager  
Referentiefunctie-nummer : F.6.2

## **REFERENTIEFUNCTIE-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Coördineren/regelen van de (tot ca. 3) medewerkers in de debiteuren-administratie;*
- *zorgen voor de tijdige invordering van openstaande debiteurensaldi, rekening houdend met de geformuleerde credit policy en het commerciële belang van de relatie;*
- *uitvoeren van kredietwaardigheidsonderzoeken.*

### **Organisatie**

Directe chef : controller of afdelingsleidinggevende.  
Geeft leiding aan : 1 tot 3 medewerkers debiteurenadministratie (vaktechnisch).

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden met betrekking tot de debiteurenadministratie, het standaardmatig aanmanen van debiteuren, e.d. Daartoe o.m.:
  - . toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies;
  - . toezien op de voortgang en de uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;
  - . afstemmen van werkzaamheden met andere afdelingen;
  - . inwerken van nieuwe medewerkers (praktijkbegeleiding);
  - . opvangen en afhandelen van vragen/klachten van debiteuren naar aanleiding van ontvangen facturen.
2. Bewaken van de tijdige betaling van openstaande debiteurensaldi. Daartoe o.m.:
  - . volgen en analyseren van de openstaande posten aan de hand van uitgedraaide debiteurenlijsten, na de eerste schriftelijke of telefonische aanmaningen door de medewerkers;
  - . actief benaderen van debiteuren, bespreken van achterstanden, de oorzaken daarvan, problemen e.d. en aansporen/motiveren tot spoedige betaling;
  - . bespreken van probleemgevallen, te ondernemen acties e.d. in bijeenkomsten met sales;
  - . overdragen van afhandeling aan sales of extern incassobureau/deurwaarder;
  - . voorleggen van voorstellen voor afschrijving van oninbare vorderingen aan de leiding.
3. Uitvoeren van onderzoeken naar de kredietwaardigheid van relaties. Daartoe o.m.:
  - . behandelen van aanvragen voor krediet voor met name grote relaties; verzamelen en opvragen van gegevens uit eigen of externe bronnen;
  - . opstellen van betalingsplannen, waarin opgenomen voorgestelde vooruitbetalingen;
  - . bijhouden en uitwisselen (met collega-bedrijven) van belangrijke informatie hierover.
4. Opstellen van rapportages met betrekking tot de stand van zaken, bijzonderheden e.d., ten behoeve van leidinggevende en diverse interne afdelingen. Beantwoorden van ad hoc-vragen met betrekking tot de debiteurenadministratie en -bewaking.

5. Overige werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld:
- . zorgen voor de juiste archivering van stukken;
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Bespreken van betalingsachterstanden, acties e.d. met relaties in een vreemde taal.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Soms inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij werken met PC of geautomatiseerd systeem.

### INDELINGSHULPMIDDELEN

#### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "credit manager" komt overwegend voor in het grote (internationale) hotel/restaurantbedrijf en andere grote horecabedrijven.*

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

- *Debiteurenbewaker*
- *Eerste medewerker debiteuren*

#### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |   |   |
|---|---|
| <p>= <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i></p>   | 6 |
| <p>- <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het niet aansturen van enkele medewerkers en het niet uitvoeren van een actieve debiteurenbewaking en kredietwaardigheidsonderzoek, conform de referentiefunctie medewerker sub-administratie, dan indeling in groep:</i></p> | 5 |
| <p>+ <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het tevens leidinggeven aan één of enkele medewerkers, die belast zijn met het bijhouden van het grootboek en de sub-administraties (als eerste medewerker boekhouding)*, dan indeling in groep:</i></p>                        | 7 |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Financiën & Administratie  
Referentiefunctie : Administrateur  
Referentiefunctie-nummer : F.7.1

## **REFERENTIEFUNCTIE-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Verzorgen van de financiële administratie en de periodieke- en jaarverslaglegging in een klein horecabedrijf met behulp van een geïntegreerd boekhoudpakket op een geautomatiseerd systeem;*
- *alleenwerkend; de accountant maakt de bedrijfseconomische en fiscale jaarrekening.*

### **Organisatie**

Directe chef : directeur of directeur/eigenaar.  
Geeft leiding aan : niet van toepassing.

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Verzorgen van de gehele financiële administratie. Daartoe o.m.:
  - . coderen en inboeken van dagelijkse bescheiden (kasontvangsten, verstuurd facturen, ontvangen kostenfacturen, betalingen bank/giro, salariskosten e.d.);
  - . uitvoeren van administratieve controles op ondermeer de dagelijkse kasafrekening, te verzenden facturen, ontvangen kostenfacturen, uitgevoerde boekingen e.d.;
  - . opstellen van de periodieke- en jaarverslaglegging ten behoeve van de directie; daartoe uitzoeken van aansluitingsproblemen, uitzoeken/boeken van transitoria, verschillen e.d.;
  - . geven van toelichtingen aan de externe accountant.
2. Bewaken van uitstaande facturen. Daartoe o.m.:
  - . nemen van actie bij achterblijvende betalingen, uitsturen van (standaard) herinneringsbrieven, bellen van relaties om redenen van niet betalen te achterhalen;
  - . bespreken van opmerkingen, klachten en deze intern uitzoeken en terugkoppelen (telefonisch of schriftelijk, eventueel sturen van creditnota);
  - . overdragen van moeilijke zaken aan leidinggevende, commerciële afdeling of incassobureau ter afhandeling.
3. Verzorgen van de salarisadministratie. Daartoe o.m.:
  - . verwerken en aanleveren van persoons- en salarisgegevens aan het externe servicebureau;
  - . controleren van ontvangen salarisstroken/uitbetalingslijsten op volledigheid of bijzonderheden; distribueren van salarisstroken;
  - . verstrekken van informatie aan en beantwoorden van vragen van medewerkers over de salarisberekening, inhoudingen e.d. aan betrokkenen;
  - . assisteren van medewerkers bij het invullen van formulieren op financieel en belastingtechnisch gebied; maken van bruto/netto-salarisberekeningen op verzoek (bijvoorbeeld bij indiensttreding).

4. Voorbereiden van betalingen door het opstellen van betalingsopdrachten, handmatig of via electronic banking; voorleggen aan directeur ter tekening/fiattering.  
Bewaken van de liquiditeit, banksaldi e.d.; in overleg met directeur bepalen van acties.
5. Leveren van de gevraagde managementinformatie. Daartoe o.m.:
  - . opstellen van overzichten met betrekking tot begrotings- en realisatiecijfers, aangevuld met historische gegevens, kengetallen e.d.;
  - . leveren van overige financiële/administratieve informatie/overzichten op verzoek.
6. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Soms geven/inwinnen van informatie over betalingen/facturen in een vreemde taal.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij werken met PC of geautomatiseerd systeem.

### INDELINGSHULPMIDDELEN

#### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "administrateur" komt overwegend voor in het kleinere horecabedrijf.*

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

- *Boekhouder*

#### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 7
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het als één van de medewerkers op een administratie bijhouden van het grootboek, conform de referentiefunctie medewerker grootboek, dan indeling in groep:* 6
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het (als eindverantwoordelijke in een middelgroot bedrijf) leiding geven aan een administratie met enkele medewerkers\*, óf in een groot bedrijf optreden als groepsleider van de financiële administratie en dan aansturen van een groep collega's\*, dan indeling in groep:* 8

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Financiën & Administratie  
Referentiefunctie : Systeembeheerder  
Referentiefunctie-nummer : F.7.2

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Beheer van de automatiseringsinfrastructuur van een grote organisatie, omvattend een intern netwerk met server, tientallen PC's en printers en eventuele additionele apparatuur (bijvoorbeeld voor externe datacommunicatie, inlezen van bar-codes), met centrale programmatuur als een front office-systeem, food & beverage-systeem en financiële administratie;*
- *ondersteuning van gebruikers bij het werken met standaard-kantoorprogrammatuur (tekstverwerking, spreadsheet), op individuele PC's geïnstalleerd.*

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leveren van eerstelijns-ondersteuning aan de gebruikers van de infrastructuur en de daarop aangesloten geautomatiseerde systemen. Daartoe o.m.:
  - . geven van aanwijzingen voor het oplossen of vermijden van bekende problemen, zo nodig navraag doen bij externe leveranciers;
  - . regelen en bewaken van probleemoplossing of reparatie door derden;
  - . adviseren en assisteren van gebruikers bij het inrichten van werkomgevingen op hun PC en bij het werken met standaard-kantoorprogrammatuur.
2. Zorgen voor het storingsvrij functioneren van de infrastructuur en voor de continue beschikbaarheid van bestanden en programmatuur. Daartoe o.m.:
  - . bewaken van de belasting en gebruiksintensiteit van netwerk, systemen en opslagmedia, zo nodig aanpassen van besturingsparameters of reorganiseren van bestanden;
  - . uitzoeken van de oorzaak van storingen, nemen van maatregelen om problemen te omzeilen, inschakelen van leveranciers/derden om grotere problemen op te lossen;
  - . uitvoeren van de dagelijkse back-up, zo nodig terugzetten van bestanden;
  - . op peil houden van voorraden gebruiksmaterialen, uitgeven van materialen.
3. Onderhouden van de infrastructuur. Daartoe o.m.:
  - . installeren en configureren van PC's en standaard-kantoorprogrammatuur;
  - . uitvoeren van eerstelijns-reparaties aan hardware (bekabeling, vervangen printkaarten), herinstalleren van software;
  - . toekennen en inbrengen van passwords en toegangspermissies voor individuele gebruikers, volgens richtlijnen of aanwijzingen van afdelingsleiding;
  - . signaleren van wenselijke aanpassingen/uitbreidingen van de infrastructuur.

4. Installeren van uitbreidingen en van nieuwe software-releases. Daartoe o.m.:
  - . installeren van (nieuwe versies van) besturingssoftware en centrale programmatuur;
  - . (begeleiden van het) testen van programmatuur;
  - . aansluiten van apparatuur, c.q. ondersteunen van externe leveranciers daarbij.
5. Verrichten van overige werkzaamheden, zoals:
  - . vastleggen van procedures en instructies voor het werken met de systemen, actueel houden van systeemdokumentatie;
  - . uitwerken van specificaties van wenselijke systeemuitbreidingen.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Bespreken van automatiseringstechnische kwesties met gebruikers en externe leveranciers.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo en werk- en presentatie-methoden (huisstijl).
- Soms krachtsinspanning bij het verplaatsen van apparatuur of het uitvoeren van reparaties.
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.

### INDELINGSHULPMIDDELEN

#### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "systeembeheerder" komt overwegend voor in het grote (internationale) hotel/restaurantbedrijf, conferentiecentra e.d.*

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

- Medewerker ICT-beheer
- Systeem- en netwerkbeheerder
- System manager

#### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |   |   |
|---|---|
| = Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:   | 7 |
| - Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het beheer van een aanzienlijk kleinere infrastructuur óf de afwezigheid van gebruikersondersteuning*, dan indeling in groep:   | 6 |
| + Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het technisch uitwerken van infrastructuuruitbreidingen, programmatuurselectie en leverancierskeuze of het functioneel beheer van bedrijfsbrede centrale programmatuur*, dan indeling in groep: | 8 |

\* Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Financiën & Administratie  
Referentiefunctie : Hoofd administratie  
Referentiefunctie-nummer : F.10.1

## **REFERENTIEFUNCTIE-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de (tot ca. 10) medewerkers in de financiële administratie (als eindverantwoordelijke), via een assistent;*
- *realiseren van een betrouwbare en waarheidsgetrouwe financiële administratie en verslaglegging, conform concern-richtlijnen.*

### **Organisatie**

Directe chef : . directeur;  
                  . treasurer hoofdkantoor (functioneel).  
Geeft leiding aan : 8 tot 10 medewerkers, via een assistent.

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leidinggeven, via een assistent, aan de medewerkers, die belast zijn met het bijhouden van het grootboek en de sub-administraties (debiteuren-, crediteuren- en salarisadministratie), kasdiensten, inkomende/uitgaande betalingen, controle op dagomzetten en op de geld- en goederenstroom, berekenen kengetallen, opstellen van periodieke- en jaarrapportages, verzorgen van het systeembeheer, e.d. Daartoe o.m.:
  - . coördineren van de door assistent geleide (dagelijkse) werkzaamheden;
  - . toezien op de voortgang en de kwaliteit van de werkzaamheden; bespreken van bijzonderheden en problemen en deze tot oplossing brengen;
  - . zorgen voor een goed arbeidsklimaat en voor een juiste bezetting van de afdeling (werving/selectie, beoordelen e.d.).
2. Handhaven van de op de werkzaamheden van toepassing zijnde boekhoudkundige principes, overheids-, bedrijfs- en company-voorschriften. Daartoe vertalen van de company-regels naar de bedrijfssituatie en opstellen van administratieve voorschriften.
3. Bewaken, namens de functionele chef, van het vermogen/kapitaal van de onderneming. Toezien op het werken binnen goedgekeurde budgetten en bevoegdheden e.d.; tevens zorgen voor adequate verzekeringen van inboedel, aansprakelijkheid e.d. Rapporteren van afwijkingen aan de functionele chef.
4. Realiseren van een tijdige en correcte periodieke- en jaarverslaglegging. Daartoe o.m.:
  - . beoordelen van door de medewerkers voorbereide stukken, rapportages e.d.;
  - . opstellen van benodigde specificaties, laten uitzoeken van verschillen, vaststellen van transitoria, reserveringen e.d. en opstellen van eventuele toelichtingen;
  - . bespreken van cijfers met directeur; rapporteren van cijfers aan treasurer hoofdkantoor;
  - . begeleiden van en geven van toelichtingen aan de externe accountant.
5. Regelen van de totstandkoming en de bewaking van de jaarlijkse budgetten. Daartoe o.m.:



- . coördineren van de budgettering door de verschillende afdelingshoofden;
  - . beoordelen en consolideren van budgetvoorstellen (samen met directeur);
  - . voorleggen en toelichten van budgetvoorstellen aan het hoofdkantoor;
  - . analyseren van verschillen tussen budget en werkelijkheid; leveren van management-informatie en van aanbevelingen voor bijsturing.
6. Volgen van de liquiditeitspositie van de onderneming. Daartoe o.m.:
- . volgen en analyseren van geldstromen (in/uit) en bewaken van de cash-flow;
  - . regelen van de tijdelijke geldbehoefte via het hoofdkantoor (cash-pooling);
  - . deelnemen aan besprekingen met betrekking tot de financiële positie van het bedrijf.
7. Verstrekken en (laten) samenstellen van diverse financiële overzichten op verzoek van directeur of treasurer. Zorgen voor de opstelling van diverse aangiftes voor instanties (bijvoorbeeld loonbelasting, omzetbelasting e.d.).
8. Signaleren van onvolkomenheden en inefficiënties in de administratieve organisatie/automatisering en in procedures en werkmethoden. Initiëren van verbeteringen (bijvoorbeeld verdere hotelautomatisering) en doen van onderbouwde voorstellen hiertoe.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Uitwisselen van informatie met in- en externen in een vreemde taal. Voeren van diverse vormen van intern en extern overleg (binnen het concern en daarbuiten).
  - Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo en werken presentatiemethoden (huisstijl).
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.

### **INDELINGSHULPMIDDELEN**

#### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "hoofd administratie" komt overwegend voor in het grote (internationale) hotel/restaurantbedrijf, conferentiecentra e.d.*

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

- *Financial controller*

#### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |   |    |
|---|----|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>  | 10 |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het belast zijn met een smaller en minder complex pakket aan taken en leiding geven aan een kleinere groep medewerkers*, dan indeling in groep:</i>  | 9  |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het (als eindverantwoordelijke in een groter bedrijf of voor meerdere bedrijven van dezelfde groep) belast zijn met een breder pakket aan verantwoordelijkheden/taken en leiding geven aan meer medewerkers*, dan indeling in groep:</i> | 11 |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

**FUNCTIECATEGORIE: HUISHOUDING (H)**

Func-tie-groep	Reeks: uitvoerend	Reeks: leidinggevend
1		
2	Medewerker algemene dienst (H.2.1)	
3	Medewerker kameronderhoud (H.3.1) Medewerker linnenkamer (H.3.2)	
4	Lig- en slaapwagenconducteur (H.4.1)	Chef linnenkamer (H.4.2) Eerste medewerker kameronderhoud (H.4.3)
5		Hoofd huishoudelijke dienst A (H.5.1)
6		
7		Hoofd huishoudelijke dienst B (H.7.1)
8		
9		
10		
11		

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Huishouding  
Referentiefunctie : Medewerker algemene dienst  
Referentiefunctie-nummer : H.2.1

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Ondersteunende huishoudelijke werkzaamheden en schoonmaken;*
- *bepert informatief gastencontact.*

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Verrichten van ondersteunende werkzaamheden op de afdeling volgens planning van de leidinggevende. Daartoe o.m.:
  - . transporteren van vuil en schoon linnengoed van en naar diverse plaatsen in het bedrijf met behulp van trolleys, handkarren e.d.; helpen inladen van de externe wasserij;
  - . transporteren van overige materialen, zoals gastensupplies, inrichtingstukken en andere benodigdheden;
  - . ophalen en terugbezorgen van gastenwas.
2. Uitvoeren van diverse overige huishoudelijke werkzaamheden, zoals:
  - . opruimen van afval en vuil op gastenkamers;
  - . lappen van ramen;
  - . schoonmaken van openbare ruimten, stofzuigen van gangen, toiletten e.d.;
  - . afvoeren van kapotte uitrustingsstukken, vuil e.d.; aanvoeren en plaatsen/opvangen van nieuwe uitrustingsstukken, zoals meubelen en (douche)gordijnen.
3. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Zo nu en dan te woord staan van gasten in een vreemde taal.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het duwen van transportmiddelen, aanvoeren en plaatsen/opvangen van uitrustingsstukken.
- Lopend en staand werken.
- Onaangenaam werk bij het verwijderen van afval/vuil en het reinigen van toiletten.
- Kans op letsel door het vallen van trappen.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “medewerker algemene dienst” komt voor in zowel het kleinere als het grote horecabedrijf, zoals hotel/restaurantbedrijf, conferentiecentra e.d.*

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

- *Houseman*
- *Linnenjongen*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 2
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft: komt in de praktijk niet voor* -
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het zelf indelen van zijn werkzaamheden en regelen dat de vereiste hoeveelheden linnengoed tijdig op de afdeling (in de diverse offices) aanwezig is, zonder directe aansturing van de leidinggevende\*, dan indeling in groep:* 3

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Huishouding  
Referentiefunctie : Medewerker kameronderhoud  
Referentiefunctie-nummer : H.3.1

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Verblijfsgeraad maken van gastenkamers en verrichten van schoonmaakwerkzaamheden;*
- *beperkt informatief gastencontact.*

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Verblijfsgeraad maken van gastenkamers volgens schema/controlelijst, opdrachten van leidinggevende en eventueel op basis van eigen beoordeling van de situatie. Daartoe o.m.:
  - . opmaken van bedden, verwisselen van beddengoed e.d., schoonmaken van meubilair, deuren e.d., stoffen en stofzuigen van kamers;
  - . signaleren en zonodig verwisselen van kapotte/vuile gordijnen, vitrages e.d.;
  - . afvoeren van afval, vuil serviesgoed, glaswerk e.d.;
  - . schoonmaken en eventueel desinfecteren van badkamers en toiletten;
  - . aanvullen van handdoeken, gastensupplies (zeep, shampoo, glazen, toiletpapier e.d.);
  - . controleren van (technische) voorzieningen, signaleren van mankementen/tekorten e.d.; uitvoeren van kleine technische handelingen, zoals het verwisselen van kapotte lampen;
  - . verzorgen van kleine gastenattenties, bloemen, eventueel fruit.
2. Schoonmaken van gangen en trappen e.d., volgens schema, opdrachten van leidinggevende en eventueel op basis van eigen beoordeling van de situatie. Daartoe o.m.:
  - . stoffen en stofzuigen van de ruimten;
  - . zemen van ramen, deuren, afnemen van meubilair e.d.
3. Overige werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld:
  - . assisteren bij het inrichten van kamers en interne verhuizingen;
  - . assisteren bij het serveren van ontbijt-ingrediënten (restaurant);
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Zo nu en dan te woord staan van gasten in een vreemde taal.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het (handmatig) schoonmaken.
- Lopend en staand en in gedwongen houding werken.

- Onaangenaam werk bij het reinigen van sanitaire voorzieningen. Hinder van vuil en van omgaan met reinigingsmiddelen (zeep, chemicaliën).
- Kans op letsel door het vallen van trappen.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “medewerker kameronderhoud” komt voor in het kleine tot grote hotel/restaurantbedrijf, conferentiecentra e.d.*

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

- *Kamermeisje*
- *Medewerker kamerschoonmaak*
- *Room attendant*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 3
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het verrichten van ondersteunende huishoudelijke werkzaamheden, conform de referentiefunctie medewerker algemene dienst, dan indeling in groep:* 2
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het aansturen van een groep medewerkers, conform de referentiefunctie eerste medewerker kameronderhoud, dan indeling in groep:* 4



## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Huishouding  
Referentiefunctie : Medewerker linnenkamer  
Referentiefunctie-nummer : H.3.2

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Beheren, onderhouden en uitgeven van linnengoed, dekens, spreien, bedrijfskleding e.d.*

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Beheren van de linnenkamer met eigen en gehuurd linnengoed. Daartoe o.m.:
  - . gereed maken van ontvangen vuil goed, gastenwas en bedrijfskleding voor aanlevering aan externe wasserij/stomerij of voorwassen in eigen beheer (sorteren, controleren, tellen of wegen van goed);
  - . controleren van ontvangen schoon goed; melden van ontbrekende stukken;
  - . uitgeven van linnengoed aan de diverse interne afdelingen; (laten) bezorgen van schone gastenwas of stoomgoed op de gastenkamers;
  - . signaleren van noodzakelijke voorraadaanvullingen bij leidinggevende;
  - . ontvangen, controleren en opslaan van nieuw aangekochte of gehuurde artikelen.
2. Wassen en strijken van bedrijfskleding, fijne gastenwas, gordijnen, vitrages e.d., met behulp van wasmachine, wasdroger en strijkijzer/strijkmaschine.
3. Herstellen van linnengoed en uitvoeren van kleine reparaties aan bedrijfskleding, aan kleding van gasten, gordijnen e.d., met behulp van elektrische naaimachine.
4. Administratief bijhouden van inkomend en uitgaand goed. Doorgeven van kosten van gastenwas aan de receptie voor boeking op gastenrekeningen.
5. Overige werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld:
  - . op orde houden van de eigen werkomgeving;
  - . op peil houden van de werkvoorraden;
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Doen van navraag bij externe dienstverleners met betrekking tot ontbrekende stukken.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen/verplaatsen van volle waszakken.

- Lopend en staand werken, deels in gedwongen houding bij het verzamelen/controleren van de was; eenzijdige belasting van oog-, rug- en armspieren bij strijk- en naaiwerkzaamheden.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “medewerker linnenkamer” komt overwegend voor in het grotere (internationale) hotel/restaurantbedrijf, conferentiecentra e.d.*

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

- *Beheerder linnenkamer*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep: 3*
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het onder directe leiding uitvoeren van eenvoudige (magazijnachtige) linnenkamerwerkzaamheden\*, dan indeling in groep: 2*
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van de werkzaamheden in de linnenkamer, conform de referentiefunctie chef linnenkamer, dan indeling in groep: 4*

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Huishouding  
Referentiefunctie : Lig- en slaapwagenconductor  
Referentiefunctie-nummer : H.4.1

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Begeleiden en verzorgen van reizigers op internationale treinen, in de regel alleenwerkend op toegewezen rijtuigen en zonder direct toezicht;*
- *contact met reizigers is gericht op serviceverlening.*

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Begeleiden van reizigers op internationale treinen volgens dienstrooster. Daartoe o.m.:
  - . voorbereiden van de reis (ophalen administratieve bescheiden, controleren rijtuigen op de aanwezigheid van de vereiste voorraden en uitrustingsstukken, goed functioneren apparatuur, correcte schoonmaak e.d.); signaleren van tekorten en mankementen;
  - . zo nodig slaapgereed maken van compartimenten voor vertrek; klaarleggen van folders, tariefkaarten, formulieren e.d.;
  - . ontvangen van passagiers, controleren van reserveringen en begeleiden naar de compartimenten; oplossen van problemen met reeds bezette plaatsen;
  - . zorgen voor de aanvoer of inbewaringneming van bagage;
  - . verstrekken van informatie over reis en faciliteiten en zo nodig innemen van reisbescheiden voor nachtelijke douanecontroles; invullen van vereiste documenten;
  - . verkopen van eventuele vrije plaatsen tegen voorgeschreven prijzen.
2. Leveren van service aan reizigers tijdens de reis, zoals:
  - . verkopen van eenvoudige etenswaren, (zelf gezette) koffie en overige dranken e.d.;
  - . wekken van reizigers en serveren van voorverpakte ontbijten;
  - . in dag- of nachtstand brengen van slaapcompartimenten tijdens de reis;
  - . te woord staan van douane-ambtenaren en overhandigen van reisdocumenten;
  - . toezien op het welzijn van reizigers, opvangen en oplossen van klachten, optreden bij onregelmatigheden en handelen bij ongevallen/calamiteiten, overeenkomstig de instructie van het treinpersoneel;
  - . begeleiden bij het uitstappen en teruggeven van papieren en bagage;
  - . opruimen en in orde maken van leeggekomen compartimenten.
3. Verantwoorden van de verkoop van lig- en slaapplaatsen, etenswaren en dranken; afdragen van ontvangen geld volgens procedure.  
Registreren van voorraden, verkopen en ontvangsten, alsmede van (technische) mankementen, beschadigingen en incidenten tijdens de reis.

4. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Te woord staan van reizigers, douane-ambtenaren en treinpersoneel in een vreemde taal.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het uitklappen van bedden in de slaapcompartimenten.
- Inspannende houding bij het opmaken van bedden en het opruimen van slaapcompartimenten.
- Enerverende omstandigheden bij onregelmatigheden, calamiteiten en ongewenste confrontaties.
- Kans op letsel door heftige treinbewegingen en treinongelukken.

### **INDELINGSHULPMIDDELEN**

#### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "lig- en slaapwagenconducteur" komt voor op internationale treinen. De functie kan in de praktijk ook voorkomen onder de volgende bedrijfsnaam:*

- *Railhost*

#### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |  |   |
|--|---|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>   | 4 |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het niet verkopen van slaapfaciliteiten, werken op treinen met alleen Nederlands sprekende gasten, onder leiding van een chef de train*, dan indeling in groep:</i> | 3 |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een groep lig- en slaapwagenconducteurs (als eerste medewerker)*, dan indeling in groep:</i>   | 5 |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Huishouding  
Referentiefunctie : Chef linnenkamer  
Referentiefunctie-nummer : H.4.2

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Beheren, onderhouden en uitgeven van linnengoed, dekens, spreien, bedrijfskleding e.d.*

### **Organisatie**

Directe chef : afdelingshoofd.  
Geeft leiding aan : ca. 2 medewerkers (vaktechnisch).

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Coördineren/regelen van de werkzaamheden van de medewerkers met betrekking tot het beheer, onderhoud en uitgifte van linnengoed en bedrijfskleding, verzorgen van gastenwas e.d. Daartoe o.m.:
  - . toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies;
  - . toezien op de voortgang en de uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;
  - . inwerken van nieuwe medewerkers (praktijkbegeleiding);
  - . afstemmen van werkzaamheden met andere afdelingen;
  - . opvangen en afhandelen van vragen/klachten van gasten en interne afdelingen.
2. Beheren van de linnenkamer met eigen en gehuurd linnengoed. Daartoe o.m.:
  - . beoordelen van de staat van linnengoed, dekens, bedrijfskleding e.d.; afvoeren van niet meer aan de eisen beantwoordende goederen;
  - . aanmeten van bedrijfskleding en zo nodig (laten) uitvoeren van kleine aanpassingen;
  - . doen van voorstellen voor noodzakelijke aanvullingen of nieuwe aanschaf aan leidinggevende;
  - . verrichten van de werkzaamheden in de functie “medewerker linnenkamer” (zie de referentiefunctie-omschrijving medewerker linnenkamer).
3. Bijhouden van de linnenkameradministratie door het onder andere:
  - . registreren van inkomende en uitgaande goederen en verzendingen aan wasserij en/of stomerij; registreren van gastenwas en doorgeven voor boeking op gastenrekeningen;
  - . registreren van uitgifte en inname van bedrijfskleding; doorgeven van belangrijke gegevens aan de boekhouding;
  - . houden van inventarisatie; uitzoeken van voorraadverschillen.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Bespreken van ontbrekende stukken of schades met externe dienstverleners.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).

- Krachtsinspanning bij het tillen/verplaatsen van volle waszakken.
- Lopend en staand werken, deels in gedwongen houding bij het (incidenteel) verzamelen/ controleren van de was. Soms eenzijdige belasting van oog-, rug- en armspieren bij strijk- en naaiwerkzaamheden.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “chef linnenkamer” komt overwegend voor in het grotere (internationale) hotel/restaurantbedrijf, conferentiecentra e.d.*

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

- *Linnenroom supervisor*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |   |   |
|---|---|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>  | 4 |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het zonder medewerkers zelf verzorgen van het beheer van de linnenkamer, conform referentiefunctie medewerker linnenkamer, dan indeling in groep:</i>  | 3 |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld naast het leiden van de werkzaamheden in de linnenkamer, ook de verantwoordelijkheid voor de rest van de huishoudelijke dienst, conform de referentiefunctie hoofd huishoudelijke dienst A, dan indeling in groep:</i> | 5 |

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Huishouding  
Referentiefunctie : Eerste medewerker kameronderhoud  
Referentiefunctie-nummer : H.4.3

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Aansturen van een groep medewerkers kameronderhoud in de werkuitleiding;*
- *uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden en controleren van verblijfsgerede gemelde kamers;*
- *gastencontact is gericht op dienstbetoon en probleemoplossing.*

### **Organisatie**

Directe chef : afdelingshoofd.

Geeft leiding aan : 5 tot 8 medewerkers (vaktechnisch), waaronder parttimers.

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Coördineren/regelen van de werkzaamheden van de medewerkers met betrekking tot het onderhoud van gastenkamers en het schoonmaken van publieke ruimtes en/of toiletten.  
Daartoe o.m.:
  - . plannen van benodigde medewerkers aan de hand van verkregen informatie van de receptie of leidinggevende, oproepen van parttime krachten;
  - . toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies;
  - . inwerken van nieuwe medewerkers (praktijkbegeleiding);
  - . toezien op de voortgang en de uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden; controleren van gastenkamers op afwerking volgens voorschrift en op de werking van technische apparatuur; inschakelen van medewerkers of technische dienst voor herstel/reparatie;
  - . afstemmen van werkzaamheden met andere afdelingen;
  - . opvangen en afhandelen van vragen/klachten van gasten.
2. Signaleren van mogelijke verbeteringen in werkmethoden, gebruik van schoonmaakmiddelen e.d. door het doen van voorstellen aan de leidinggevende. Zo nodig in de praktijk uitproberen van andere schoonmaakmiddelen.
3. Verrichten van de werkzaamheden in de functie "medewerker kameronderhoud" (zie de referentiefunctie-omschrijving medewerker kameronderhoud).

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Soms geven van feitelijke informatie aan gasten in een vreemde taal.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen/verplaatsen van waszakken/meubilair, soms bedienen van schoonmaakapparatuur en duwen van trolleys.
- Lopend en staand werken, soms in gedwongen houding.



## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "eerste medewerker kameronderhoud" komt overwegend voor in het grotere (internationale) hotel/restaurantbedrijf, conferentiecentra e.d.*

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

- *Floor supervisor*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 4
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het zonder medewerkers zelf verzorgen van het kameronderhoud, conform referentiefunctie medewerker kameronderhoud, dan indeling in groep:* 3
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van de huishoudelijke dienst in een kleiner bedrijf, conform de referentiefunctie hoofd huishoudelijke dienst A, óf het leiden van een grotere groep medewerkers kameronderhoud, in een groot bedrijf (en dan niet zelf meer meewerken)\*, dan indeling in groep:* 5

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Huishouding  
Referentiefunctie : Hoofd huishoudelijke dienst A  
Referentiefunctie-nummer : H.5.1

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de (tot 15) medewerkers in de huishouding (als eindverantwoordelijke), waaronder plannen, regelen, aansturen van de medewerkers in de werkuitleiding, en personeelsbeheer;*
- *zelf verzorgen van het beheer van de linnenkamer en het beheer van minibars.*

### **Organisatie**

Directe chef : bedrijfsleider of directeur/eigenaar.  
Geeft leiding aan : 10 tot 15 medewerkers (overwegend parttimers), via 1 assistent.

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leidinggeven aan de medewerkers, die belast zijn met het verblijfsgerede maken van kamers, controleren van goede werking technische voorzieningen op kamers, schoonmaken van publieke ruimten, transporteren van vuil/schoon wasgoed, e.d. Daartoe o.m.:
  - . opstellen van werkroosters en plannen/regelen van voldoende bezetting (parttimers, oproepkrachten);
  - . mede selecteren van nieuwe medewerkers, regelen van of zelf verzorgen van voldoende opleiding/training/inwerking, uitvoeren van beoordelingen.
2. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden. Daartoe o.m.:
  - . geven van aanwijzingen aan de assistent en medewerkers;
  - . toezien op de voortgang en uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden; samen met assistent uitvoeren van controles, daarbij signaleren van technische mankementen, e.d.;
  - . afstemmen met/inschakelen van andere afdelingen en de externe wasserij;
  - . zorg dragen voor voldoende hulpmiddelen (linnengoed, verbruiksartikelen, e.d.);
  - . bijsturen bij problemen, afhandelen van vragen/klachten van gasten.
3. Beheren van de linnenkamer met eigen en gehuurd linnengoed. Daartoe o.m.:
  - . beoordelen van de staat van linnengoed, dekens, e.d.; signaleren van kapot goed aan wasserij/verhuurbedrijf of afvoeren van deze goederen;
  - . bewaken van de voorraadhoogte en tijdig afstemmen over aanvullingen met wasserij/verhuurbedrijf;
  - . zelf (handmatig) verrichten van kleine reparaties of verzorgen van kleine wasjes;
  - . verzorgen van gastenwas/gastenstoomgoed; verzamelen, verzenden en bij retourontvangst controleren op juiste reiniging; controleren van rekeningen hiervoor.
4. Beheren van de voorraad verbruiksartikelen en van de beschikbare schoonmaakapparatuur; tijdig signaleren van bij te bestellen artikelen of uit te voeren onderhoud.  
Doen van voorstellen voor de aanschaf van nieuwe schoonmaakmiddelen en -apparatuur.

5. Bijvullen van de minibars op gastenkamers; registreren van het verbruik en doorgeven aan de receptie voor bijboeking op gastenrekeningen.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Geven van feitelijke informatie aan en te woord staan van gasten in een vreemde taal. Corrigerend optreden naar medewerkers.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
  
- Krachtsinspanning bij het tillen/verplaatsen van volle waszakken, meubilair, dozen aanvullingen voor minibars.
- Lopend en staand werken bij controles.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "hoofd huishoudelijke dienst A" komt overwegend voor in het middel-grote (internationale) hotel/restaurantbedrijf.*

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

- *Chef huishouding*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |  |                            |
|--|----------------------------|
| <p>= <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i></p> <p>- <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het alleen aansturen van de medewerkers kameronderhoud, conform referentiefunctie eerste medewerker kameronderhoud, óf het alleen beheren van de linnenkamer, conform referentiefunctie chef linnenkamer, dan indeling in groep:</i></p> <p>+ <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van een grotere groep medewerkers en het niet meer zelf beheren van de linnenkamer, maar leiding geven aan de medewerkers linnenkamer*, dan indeling in groep:</i></p> | <p>5</p> <p>4</p> <p>6</p> |
|--|----------------------------|

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Huishouding  
Referentiefunctie : Hoofd huishoudelijke dienst B  
Referentiefunctie-nummer : H.7.1

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de (tot 35) medewerkers in de huishouding (als eindverantwoordelijke), waaronder plannen, regelen, aansturen van de medewerkers in de werkuitvoering, en personeelsbeheer.*

### **Organisatie**

Directe chef : bedrijfsleider of afdelingsleidinggevende.  
Geeft leiding aan : 30 tot 35 medewerkers (waaronder parttimers), via tussenchefs, (waaronder eerste medewerkers).

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leidinggeven aan de medewerkers die belast zijn met het verblijfsgeraad maken van kamers, controleren goede werking technische voorzieningen op kamers, schoonmaken van publieke ruimten, linnenbeheer e.d. Daartoe o.m.:
  - . coördineren van de door de tussenchefs opgestelde werkroosters, plannen en regelen van voldoende bezetting (parttimers, oproepkrachten);
  - . mede selecteren van nieuwe medewerkers, regelen van en toezien op voldoende opleiding/training/inwerking, uitvoeren van beoordelingen.
2. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden. Daartoe o.m.:
  - . geven van aanwijzingen aan de tussenchefs en zo nodig aan de medewerkers;
  - . via de tussenchefs toezien op de voortgang en uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden; zelf uitvoeren van steekproefsgewijze controles;
  - . afstemmen met andere afdelingen, de externe wasserij en andere leveranciers;
  - . zorg dragen voor voldoende hulpmiddelen (linnengoed, verbruiksartikelen, uniformen, apparatuur e.d.);
  - . bijsturen bij problemen, afhandelen van vragen/klachten van gasten.
3. Voorbereiden van de inkoop bij en bestellen van diensten van externe dienstverleners en leveranciers. Daartoe o.m.:
  - . voorbereiden van de inkoop van (nieuwe) diensten/producten of de wisseling daarvan (marktoriëntatie, opvragen offertes, ontvangen van vertegenwoordigers e.d.);
  - . voorleggen van voorstellen hiertoe aan leidinggevende ter goedkeuring;
  - . bestellen van verbruiksartikelen en laten uitvoeren van werkzaamheden door externen, een en ander binnen goedgekeurd budget.
4. Bewaken van de efficiency van de afdeling door het volgen van realisatiecijfers en overige informatie. Ontwikkelen en inzetten van efficiency-verbeterende maatregelen. Leveren van informatie voor het opstellen van budgetten, aangevuld met voorstellen voor investeringen, verbeteringen e.d.

### Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Geven van informatie aan en te woord staan van gasten in een vreemde taal. Corrigerend optreden naar medewerkers.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
  
- Lopend en staand werken bij controles.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “hoofd huishoudelijke dienst B” komt overwegend voor in het grote (internationale) hotel/restaurantbedrijf, conferentiecentra e.d.*

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

- *Manager housekeeping*
- *Executive housekeeper*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 7
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een kleinere groep medewerkers bijvoorbeeld in een kleiner bedrijf, waarbij de contacten met leveranciers vooral door de leidinggevende worden verzorgd\*, dan indeling in groep:* 6
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van een grotere groep medewerkers in de huishoudelijke dienst en het zelfstandig inkopen van de externe dienstverlening, meubilair, apparatuur e.d.\*, dan indeling in groep:* 8

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## FUNCTIECATEGORIE: KEUKEN (K)

Funcie-groep	Reeks: uitvoerend	Reeks: leidinggevend
1	Productiehulp (K.1.1)	
2	Keukenhulp (K.2.1)	
3	Kok eenvoudige gerechten (K.3.1) Medewerker fastfoodrestaurant (K.3.2)	
4	Kok productie (K.4.1)	Eerste med. keuken (zonder chefkok) (K.4.2)
5	Kok groot restaurant (K.5.1) Kok luxe restaurant (K.5.2) Zelfstandig werkend kok (K.5.3)	Chef keuken fastfood (K.5.4)
6		Sous-chefkok (K.6.1)
7		Chefkok klein restaurant (K.7.1) Sous-chefkok "luxe" restaurant (K.7.2)
8		Chefkok groot restaurant (K.8.1)
9		Chefkok "luxe" restaurant (K.9.1)
10		
11		

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Keuken  
Referentiefunctie : Productiehulp  
Referentiefunctie-nummer : K.1.1

## **referentiefunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Verkoopgereed maken van producten voor uitgiftestands.*

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. In gereedheid brengen van ZB-uitgiftestands met door de leiding vastgestelde aantallen producten. Daartoe o.m.:
  - aanvoeren van te bewerken en te gebruiken producten;
  - bewerken van producten voor uitgifte, zoals smeren van broodjes, persen van fruit, snijden van producten, decoreren van desserts, zetten van koffie e.d.
2. Op peil houden van grijpvoorraden uitgiftegerede producten voor gasten tijdens gebruikstijden. In ordelijke staat houden van de uitgiftestands en de bewerkte producten.
3. Verrichten van opruim- en schoonmaakwerkzaamheden.
4. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Hanteren van gereedschappen en bedienen van eenvoudige keukenapparatuur.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen van (dozen met) producten.
- Lopend en staand, en veelal plaatsgebonden werken.
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- Kans op letsel door het hanteren van messen en bedienen van snijmachines.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “productiehulp” komt overwegend voor in restaurantbedrijven met zelfbedieningscounter, zoals wegrestaurants, restaurants van warenhuizen e.d.*

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

- *Keukenassistent*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 1
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft: komt in de praktijk niet voor* -
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het verrichten van eenvoudige kookwerkzaamheden, conform de referentiefunctie keukenhulp, dan indeling in groep:* 2



## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Keuken  
Referentiefunctie : Keukenhulp  
Referentiefunctie-nummer : K.2.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Ondersteunende werkzaamheden in de keuken, uitvoeren van deelbewerkingen.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Voorbereiden en uitvoeren van de productiewerkzaamheden volgens planning, ter ondersteuning van collega's. Daartoe o.m.:
  - . verrichten van voorbereidende werkzaamheden, zoals wassen van groente, fruit e.d., snijden van ingrediënten, klaarzetten van kant en klare gerechtgedeelten e.d.;
  - . portioneren en zo nodig verpakken van bepaalde (deel)gerechten volgens instructie;
  - . afbakken, opwarmen en doorgeefgereed maken van (half)producten.
2. Schoonmaken van de werkomgeving, keukenapparatuur en -machines. Afwassen van handgereedschappen en gebruikt keukenmateriaal. Afvoeren van afval.
3. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Hanteren van handgereedschappen en bedienen van keukenapparatuur/-machines.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen van (dozen met) producten.
- Lopend en staand, en veelal plaatsgebonden werken.
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- Kans op letsel door het hanteren van messen, bedienen van keukenapparatuur, branden aan hete delen en uitglijden over (natte/vette) vloeren.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “keukenhulp” komt overwegend voor in het gangbare bedrijf, zoals hotel/restaurant, restaurant, bistro en eetcafé.*

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

- *Hulpkok*
- *Commis de cuisine*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 2
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het wegvallen van de bereidingswerkzaamheden, zodat de eenvoudige hulptaken overblijven, conform de referentiefunctie productiehulp, dan indeling in groep:* 1
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het bereiden en doorgeven van eenvoudige gerechten, conform de referentiefunctie kok eenvoudige gerechten, dan indeling in groep:* 3

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Keuken  
Referentiefunctie : Kok eenvoudige gerechten  
Referentiefunctie-nummer : K.3.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Bereiden van eenvoudige gerechten, zoals pannenkoeken, pizza's e.d.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Bereiden van vooral eenvoudige gerechten volgens recept en planning. Daartoe o.m.:
  - . verrichten van voorbereidende werkzaamheden, zoals wassen, snijden van ingrediënten, maken van beslag of deeg, klaarzetten van kant en klare gerechtgedeelten e.d.;
  - . beoordelen van te gebruiken ingrediënten op versheid, houdbaarheid e.d.;
  - . uitvoeren van de bereidingen, bewaken/controleren van de kwaliteit, gaarheid, smaak, kleur e.d. en uitvoeren van bijstellingen/bijdoseringen.
2. Doorgeefgereed maken van bestellingen volgens vastgelegde instructie met betrekking tot ingrediënten, receptuur, werkmethoden en uiterlijke presentatie. Controleren en verantwoordwoorden van verbruikte hoeveelheden grondstoffen en (half)fabrikaten.
3. Schoonmaken van de werkomgeving, keukenapparatuur en -machines. Afvoeren van afval.
4. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Hanteren van handgereedschappen en bedienen van keukenapparatuur/-machines.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen, verplaatsen van grondstoffen e.d.
- Lopend en staand, en veelal plaatsgebonden werken.
- Hitte (warmte-uitstraling) bij het werken aan kooktoestellen. Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- Kans op letsel door het hanteren van messen, bedienen van keukenapparatuur, branden aan hete delen en uitglijden over (natte/vette) vloeren.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “kok eenvoudige gerechten” komt veelal voor in het kleinere (thema) restaurantbedrijf (zoals pannenkoekenrestaurants en pizzeria's), lunchrooms of vergelijkbare bedrijven, waar men vooral eenvoudige gerechten serveert.*

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

- *Pannenkoekenbakker*
- *Pizzabakker*
- *Ontbijtkok*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 3
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het bereiden onder begeleiding van een ervaren collega of de bereidingswerkzaamheden beperken zich tot deelbewerkingen of maken van de mise en place, conform de referentiefunctie keukenhulp, dan indeling in groep:* 2
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het bereiden van gerechten of gerechtgedeelten in een sterk planmatige en op efficiency gerichte sfeer, conform de referentiefunctie kok productie, dan indeling in groep:* 4

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Keuken  
Referentiefunctie : Medewerker fastfoodrestaurant  
Referentiefunctie-nummer : K.3.2

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Productie- en verkoopwerkzaamheden van af te bakken halfproducten;*
- *gastencontact is informerend en servicegericht.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Bereiden van spijzen uit halfproducten volgens voorschrift aan één of meerdere werkstations (grill-, frites-, salade-, doorgeefstation). Daartoe o.m.:
  - . op peil houden van werkvoorraden tijdens productie-uren vanuit het magazijn;
  - . klaarmaken en inpakken van gerechten en plaatsen in de voorraadbuffer;
  - . bewaken van de voorraadbuffer (bijbestellen, weggooien van te oude producten);
  - . controleren en verantwoorden van verbruikte hoeveelheden grondstoffen en (half)fabrikaten.
2. Verrichten van werkzaamheden in het servicegedeelte van het bedrijf. Daartoe o.m.:
  - . opnemen en aanslaan van bestellingen op de kassa (ook voor het afhaalgedeelte);
  - . verzamelen van bestellingen, tappen van dranken, maken van milkshakes e.d.;
  - . afrekenen met gasten, zo nodig brengen van bestellingen in het restaurantgedeelte;
  - . controleren, verantwoorden en opbergen/afstorten van ontvangsten op voorgeschreven wijze.
3. Schoonmaken van het restaurantgedeelte van het bedrijf, de keuken, keukenhulpmiddelen en -apparatuur, restaurant en zo nodig toiletten en parkeerterrein volgens schema. Zo nodig desinfecteren van een en ander. Afvoeren van afval.
4. Overige werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld:
  - . assisteren bij het opslaan van goederen in magazijn, vries- of koelcel;
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Hanteren van handgereedschappen en bedienen van keukenapparatuur/-machines.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).

- Krachtsinspanning bij het tillen van dozen halffabrikaten bij verplaatsen naar keuken of opslagruimte.
- Lopend en staand, soms plaatsgebonden werken.
- Hitte (warmte-uitstraling) bij werken aan kooktoestellen en temperatuurwisselingen/tocht bij werken in diverse delen van het bedrijf, aan (buiten)uitgiftestation of buiten.
- Kans op letsel door het branden aan hete delen en uitglijden over (natte/vette) vloeren.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “medewerker fastfoodrestaurant” komt overwegend voor in het fastfood-bedrijf, cafetaria’s en vergelijkbare bedrijven.*

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

- Counter-medewerker
- Cafetaria-medewerker

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |  |   |
|--|---|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>   | 3 |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitvoeren van een deel van de werkzaamheden bijvoorbeeld aan één of enkele werkstations in de keuken*, dan indeling in groep:</i> | 2 |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het koken van gerechten in een productiegerichte sfeer, conform de referentiefunctie kok productie, dan indeling in groep:</i>          | 4 |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Keuken  
Referentiefunctie : Kok productie  
Referentiefunctie-nummer : K.4.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Bereiden van (samengestelde) gerechten/gerechtedeelten uit door leveranciers voorbereide en geportioneerde producten, uit halffabrikaten en ook uit verse ingrediënten, een en ander in een sterk planmatige en op productie-efficiency gerichte structuur.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Bereiden van gerechten/gerechtedeelten volgens recept en planning. Daartoe o.m.:
  - . verrichten van voorbereidende werkzaamheden, zoals wassen, snijden van ingrediënten, (vóór)koken, mengen, roeren e.d.;
  - . beoordelen van te gebruiken ingrediënten op versheid, houdbaarheid e.d.;
  - . uitvoeren van de bereidingen, bewaken/controleren van de kwaliteit, gaarheid, smaak, kleur, vloeibaarheid e.d. en uitvoeren van bijstellingen/bijdoseringen;
  - . controleren en verantwoorden van verbruikte hoeveelheden grondstoffen en (half)fabrikaten.
2. Doorgeef-gereed maken van bestellingen door het uitvoeren van à la minute-kookwerkzaamheden, portioneren en garneren volgens vastgelegde instructie met betrekking tot ingrediënten, receptuur, werkmethoden en uiterlijke presentatie.
3. Schoonmaken van de werkomgeving, keukenapparatuur en -machines. Afvoeren van afval.
4. Overige werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld:
  - . assisteren bij het ontvangen en opslaan van geleverde artikelen e.d.;
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Hanteren van handgereedschappen en bedienen van keukenapparatuur/-machines.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen, verplaatsen van pannen, grondstoffen e.d.
- Lopend en staand, en veelal plaatsgebonden werken.
- Hitte (warmte-uitstraling) bij het werken aan kooktoestellen. Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.

- Kans op letsel door het hanteren van messen, bedienen van keukenapparatuur, branden aan hete delen en uitglijden over (natte/vette) vloeren.



## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “kok productie” komt overwegend voor in het gangbare bedrijf, zoals hotel/restaurant, restaurant, grotere bistro en eetcafé.*

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

- *Kok*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 4
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het bereiden van eenvoudige gerechten, conform de referentiefunctie kok eenvoudige gerechten, dan indeling in groep:* 3
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het bereiden van samengestelde gerechten of gerechtedeelten in alle parties van de keuken vanuit basisingrediënten en halfproducten, conform de referentiefuncties kok groot restaurant, of kok luxe restaurant,  
óf  
alleen werken in alle parties van de keuken en ook het doen van bestellingen, conform referentiefunctie zelfstandig werkend kok, dan indeling in groep:* 5

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Keuken  
Referentiefunctie : Eerste medewerker keuken (zonder chefkok)  
Referentiefunctie-nummer : K.4.2

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Aansturen van de (2 tot 8) medewerkers in de keuken, waaronder plannen, regelen van de dagelijkse werkuitvoering, onder leiding van een verantwoordelijke voor F&B;*
- *regenereren/bereiden van gerechten/gerechtgedeelten voor een ZB-uitgiftebuffet.*

#### **Organisatie**

Directe chef : operationeel leidinggevende.

Geeft leiding aan : 2 tot 8 medewerkers (vaktechnisch), waaronder parttimers.

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden in de keuken. Daartoe o.m.:
  - . indelen en toewijzen van de werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies;
  - . toezien op voortgang en uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;
  - . bewaken van het verantwoord gebruik van grondstoffen en de te realiseren efficiency van de keukenproductie; bijsturen waar nodig;
  - . opvangen en afhandelen van vragen, klachten e.d.; oplossen van problemen.
2. Zorgen voor de voorbereiding van de dagelijkse werkzaamheden (gereed maken en eventueel kalibreren van apparatuur, bevoorraden van keuken en apparatuur).
3. Meewerken in de uitvoering, zowel in de keuken als aan de counter (productiewerkzaamheden, doorgeefgereed maken van gerechten, opruimen, schoonmaken e.d.).

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Hanteren van handgereedschappen en bedienen van keukenapparatuur/-machines.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen of verplaatsen van dozen halffabrikaten.
- Lopend en staand, en soms plaatsgebonden werken.
- Hitte (warmte-uitstraling) bij het werken aan kooktoestellen. Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- Kans op letsel door het branden aan hete delen en uitglijden over (natte/vette) vloeren.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “eerste medewerker keuken (zonder chefkok)” komt overwegend voor in fastfood(ZB)-restaurants, waar een vast pakket standaard gerechten wordt geleverd, veelal uit halffabrikaten. Een groot deel van deze halfproducten wordt gegenereerd (opgewarmd) met behulp van combisteamer of waterfriture en afgewerkt; een ander deel wordt á la minute geprepareerd volgens vaste instructie (handelingen en tijdsduur voorgeschreven).*

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

- *Shiftleader keuken*
- *Groepsleider keuken*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 4
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het niet aansturen van medewerkers, conform de referentiefunctie medewerker fastfoodrestaurant, dan indeling in groep:* 3
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het aansturen van een groep medewerkers, zowel in een fastfoodkeuken als in het servicegedeelte van het bedrijf, conform de referentiefunctie chef keuken fastfood, dan indeling in groep:* 5

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Keuken  
Referentiefunctie : Kok groot restaurant  
Referentiefunctie-nummer : K.5.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Bereiden van (samengestelde) gerechten/gerechtgedeelten uit verse ingrediënten, uit door leveranciers voorbereide en geportioneerde producten en uit halffabrikaten roulerend in de diverse groepen (keukenafdelingen);*
- *soms informatief gastencontact.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Bereiden van gerechten/gerechtgedeelten volgens recept en planning. Daartoe o.m.:
  - . verrichten van voorbereidende werkzaamheden, zoals wassen, snijden, (vóór)koken, mengen, roeren e.d.;
  - . beoordelen van de te gebruiken ingrediënten op versheid, houdbaarheid e.d.;
  - . uitvoeren van de bereidingen, bewaken/controleren van de kwaliteit, gaarheid, smaak, kleur, vloeibaarheid e.d. en uitvoeren van bijstellingen/bijdoseringen;
  - . controleren en verantwoorden van verbruikte hoeveelheden grondstoffen en (half)fabrikaten.
2. Doorgeefgereed (laten) maken van bestellingen door het uitvoeren van à la minute-kookwerkzaamheden, portioneren en garneren volgens vastgelegde instructie met betrekking tot ingrediënten, receptuur, werkmethoden en uiterlijke presentatie.  
Daarbij toezien op de kwaliteit van de werkzaamheden van leerlingen en op de naleving van de hygiënevoorschriften.
3. Bedienen van gasten achter een (zelfbedienings)counter of buffet. Opscheppen en à la minute klaarmaken van gerechten op aanwijzing van de gast.
4. Schoonmaken van de werkomgeving, keukenapparatuur en -machines. Signaleren van bijzonderheden/mankementen aan directe chef. Zo nodig afvoeren van afval.
5. Overige werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld:
  - . assisteren bij het ontvangen en opslaan van geleverde artikelen;
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

### Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Hanteren van handgereedschappen en bedienen van keukenapparatuur/-machines.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
  
- Krachtsinspanning bij het tillen, verplaatsen van pannen, grondstoffen e.d.
- Lopend en staand, en veelal plaatsgebonden werken.
- Hitte (warmte-uitstraling) bij het werken aan kooktoestellen. Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- Kans op letsel door het hanteren van messen, bedienen van keukenapparatuur, branden aan hete delen en uitglijden over (natte/vette) vloeren.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “kok groot restaurant” komt overwegend voor in het grotere bedrijf, zoals hotel/restaurant, (zelfbedienings-)restaurant, vergader-/congrescentrum en andere grotere eetgelegenheden.*

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

- *Chef de parti*
- *Allround kok*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 5
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het bereiden van gerechten of gerechtgedeelten in een sterk planmatige en op efficiency gerichte sfeer, conform de referentiefunctie productiekok, dan indeling in groep:* 4
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het coördineren van de keukenwerkzaamheden en leidinggeven aan een groep medewerkers en/of leerlingen bij afwezigheid van de chefkok, conform de referentiefunctie sous-chefkok, dan indeling in groep:* 6

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Keuken  
Referentiefunctie : Kok luxe restaurant  
Referentiefunctie-nummer : K.5.2

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Bereiden van culinair hoogwaardige gerechten/gerechtgedeelten uit voornamelijk verse ingrediënten, roulerend over de diverse groepen (parties).*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Bereiden van gerechten/gerechtgedeelten volgens recept en planning. Daartoe o.m.:
  - . verrichten van voorbereidende werkzaamheden, zoals wassen, snijden, (vóór)koken, mengen, roeren, pureren, passeren e.d.;
  - . beoordelen van te gebruiken ingrediënten op versheid, houdbaarheid e.d.;
  - . maken van (basis)sauzen, fonds, bouillons, voorbereiden van garneringen, bakken van patés, maken van cacao- en suikerwerken (waaronder bonbons), patisserie, ijs e.d.;
  - . uitvoeren van de bereidingen, bewaken/controleren van de kwaliteit, gaarheid, smaak, kleur, vloeibaarheid e.d. en uitvoeren van bijstellingen/bijdoseringen;
  - . controleren en verantwoorden van verbruikte hoeveelheden grondstoffen en (half)fabrikaten.
2. Doorgeefgereed (laten) maken van bestellingen door het uitvoeren van à la minute-kookwerkzaamheden, portioneren en garneren volgens vastgelegde instructie met betrekking tot ingrediënten, receptuur, werkmethoden en uiterlijke presentatie (controle vóór doorgeven). Toezien op de werkzaamheden van de leerlingen, geven van aanwijzingen en letten op de kwaliteit en op de naleving van de hygiënevoorschriften. Klaarmaken van eenvoudige maaltijden voor medewerkers, van speciale garnituren voor recepties en, afhankelijk van het bedrijf, voor het ontbijt/ontbijtbuffet.
3. Bijdragen aan de ontwikkeling van garnituren en doen van voorstellen aan directe chef. Uitwerken van voorstellen in de praktijk en zo nodig opstellen van receptuurinstructies.
4. Schoonmaken van de werkomgeving, keukenapparatuur en -machines. Signaleren van bijzonderheden/mankementen aan directe chef. Zo nodig afvoeren van afval.
5. Overige werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld:
  - . assisteren bij het ontvangen en opslaan van geleverde artikelen;
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

### Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Hanteren van handgereedschappen en bedienen van keukenapparatuur/-machines.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
  
- Krachtsinspanning bij het tillen, verplaatsen van pannen, grondstoffen e.d.
- Lopend en staand, en veelal plaatsgebonden werken.
- Hitte (warmte-uitstraling) bij het werken aan kooktoestellen. Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- Kans op letsel door het hanteren van messen, bedienen van keukenapparatuur, branden aan hete delen en uitglijden over (natte/vette) vloeren.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

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

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

- *Chef de parti*
- *Allround kok*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 5
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het bereiden van gerechten of gerechtgedeelten in een sterk planmatige en op efficiency gerichte sfeer, conform de referentiefunctie productiekok, dan indeling in groep:* 4
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het coördineren van de keukenwerkzaamheden en aansturen van enkele medewerkers (als eerste medewerker)\*, dan indeling in groep:* 6

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Keuken  
Referentiefunctie : Zelfstandig werkend kok  
Referentiefunctie-nummer : K.5.3

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Bereiden van (samengestelde) gerechten/gerechtedeelten uit verse ingrediënten, uit door leveranciers voorbereide en geportioneerde producten en uit halffabrikaten;*
- *alleenwerkend of incidenteel met een hulp.*

#### **Organisatie**

Directe chef : bedrijfsleider of directeur/eigenaar.  
Geeft leiding aan : niet van toepassing.

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Bereiden van gerechten/gerechtedeelten volgens recept en eigen planning. Daartoe o.m.:
  - . verrichten van voorbereidende werkzaamheden, zoals wassen, snijden, (vóór)koken, mengen en roeren;
  - . beoordelen van de te gebruiken ingrediënten op versheid, houdbaarheid e.d.;
  - . uitvoeren van de bereidingen, bewaken/controleren van de kwaliteit, gaarheid, smaak, kleur, vloeibaarheid e.d. en uitvoeren van bijstellingen/bijdoseringen;
  - . controleren en verantwoorden van verbruikte hoeveelheden grondstoffen en (half)fabrikaten.
2. Doorgeefgereed (laten) maken van bestellingen door het uitvoeren van à la minute-kookwerkzaamheden, portioneren en garneren volgens vastgelegde instructie met betrekking tot ingrediënten, receptuur, werkmethoden en uiterlijke presentatie.
3. Plannen van de dagelijkse werkzaamheden en bestellen van voedingsmiddelen en andere voorraadaanvullingen bij vooral vaste leveranciers tegen vaste condities. Ontvangen, controleren en opslaan van bestelde voedingsmiddelen en andere artikelen. Bewaken van houdbaarheid en hygiëne.
4. Leveren van inbreng voor de te voeren kaart, menu's e.d. Ontwikkelen/aanpassen van recepten, maken van calculaties e.d. en bespreken van afwijkende menu's voor partijen.
5. Schoonmaken van de werkomgeving, keukenapparatuur en -machines. Signaleren van bijzonderheden/mankementen aan directe chef c.q. zelf oplossen van kleine storingen. Afvoeren van afval.
6. Overige werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld:
  - . toezien op de werkzaamheden van de hulp, geven van aanwijzingen en letten op de kwaliteit en op de naleving van de hygiënevoorschriften;
  - . klaarmaken van eenvoudige maaltijden voor bedrijfsmedewerkers;



. overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

### Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Hanteren van handgereedschappen en bedienen van keukenapparatuur/-machines.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
  
- Krachtsinspanning bij het tillen, verplaatsen van pannen, grondstoffen e.d.
- Lopend en staand, en veelal plaatsgebonden werken.
- Hitte (warmte-uitstraling) bij het werken aan kooktoestellen. Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- Kans op letsel door het hanteren van messen, bedienen van keukenapparatuur, branden aan hete delen en uitglijden over (natte/vette) vloeren.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “zelfstandig werkend kok” komt overwegend voor in het gangbare bedrijf, zoals hotel/restaurant, restaurant, bistro, eetcafé en andere eetgelegenheden. Afhankelijk van het bedrijf kunnen alle maaltijden van ontbijt tot diner en partijen worden verzorgd.*

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

- Kok
- Allround kok
- Chefkok (zonder medewerkers)

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 5
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het bereiden van gerechten of gerechtgedeelten in een sterk planmatige en op efficiency gerichte sfeer, zonder daarbij de verantwoordelijkheid te hebben voor het plannen van de eigen werkzaamheden, bestellen van voedingsmiddelen en leveren van bijdragen aan de te voeren kaart/menu's, conform de referentiefunctie kok productie, dan indeling in groep:* 4
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het coördineren van de keukenwerkzaamheden en het leidinggeven aan een groep medewerkers en/of leerlingen bij afwezigheid van de chefkok, conform de referentiefunctie sous-chefkok, dan indeling in groep:* 6

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Keuken  
Referentiefunctie : Chef keuken fastfood  
Referentiefunctie-nummer : K.5.4

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Aansturen van de (tot 15) medewerkers in de fastfood- of productiekeuken, waaronder plannen, regelen, aansturen van deze medewerkers in de werkuitvoering;*
- *bereiden van fastfoodgerechten of gerechten/gerechtgedeelten voor een ZB-uitgiftebuffet.*

#### **Organisatie**

Directe chef : operationeel leidinggevende (shiftleider of manager).  
Geeft leiding aan : 5 tot 15 medewerkers (vaktechnisch), waaronder parttimers.

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden in de keuken. Daartoe o.m.:
  - . indelen en toewijzen van de werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies;
  - . toezien op voortgang en uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;
  - . bewaken van het verantwoord gebruik van grondstoffen en de te realiseren efficiency van de keukenproductie; bijsturen waar nodig;
  - . opvangen en afhandelen van vragen, klachten e.d.; oplossen van problemen.
2. Zorgen van de voorbereiding van de dagelijkse werkzaamheden (gereed maken en eventueel kalibreren van apparatuur, bevoorraden van keuken en apparatuur).
3. Zorg dragen voor de praktijkopleiding van (nieuwe) medewerkers, door de crewtrainer of zelf; daarin bijbrengen van de bedrijfsfilosofie met betrekking tot kwaliteit, service, hygiëne e.d.
4. Zo nodig coördineren/regelen van de werkzaamheden in het servicegedeelte van het bedrijf (counter met kassa, eventueel met buiten-afhaalstation) of restaurantgedeelte. Dan indelen van de medewerkers en toezien op voortgang en uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden.
5. Overige werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld:
  - . meewerken in de uitvoering, zowel in de keuken als aan de counter (productiewerkzaamheden, doorgeefgereed maken van gerechten, opruimen, schoonmaken e.d.);
  - . zo nodig opstellen van werkroosters en regelen van voldoende bezetting (parttimers, oproepkrachten).

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Corrigerend optreden naar medewerkers.
- Hanteren van handgereedschappen en bedienen van keukenapparatuur/-machines.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).



- Krachtsinspanning bij het tillen of verplaatsen van dozen halffabrikaten.
- Lopend en staand, en soms plaatsgebonden werken.
- Hitte (warmte-uitstraling) bij het werken aan kooktoestellen. Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- Kans op letsel door het branden aan hete delen en uitglijden over (natte/vette) vloeren.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “chef keuken fastfood” komt overwegend voor in het fastfood-restaurantbedrijf en bij ZB-restaurants, waar een vast pakket standaard gerechten wordt geleverd, veelal uit halffabrikaten.*

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

- *Afdelingschef productiekeuken*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |   |   |
|---|---|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>  | 5 |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het slechts aansturen van een kleinere groep medewerkers in de keuken (als eerste medewerker)*, dan indeling in groep:</i>   | 4 |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het coördineren/regelen van een groep medewerkers in een keuken, waar in diverse parties de voor een bedieningsrestaurant gangbare gerechten worden gemaakt, conform de referentiefunctie sous-chefkok, dan indeling in groep:</i> | 6 |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Keuken  
Referentiefunctie : Sous-chefkok  
Referentiefunctie-nummer : K.6.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Aansturen van de (tot ca. 15) medewerkers in keuken en algemene dienst bij afwezigheid van de chefkok;*
- *bereiden van (samengestelde) gerechten/gerechtgedeelten uit verse ingrediënten, uit door leveranciers voorbereide en geportioneerde producten en uit halffabrikaten;*
- *soms informatief gastencontact.*

#### **Organisatie**

Directe chef : chefkok.  
Geeft leiding aan : 5 tot 15 medewerkers (vaktechnisch), waaronder leerlingen en parttimers.

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden in de diverse groepen (afdelingen) van de keuken en bij partijen, bij afwezigheid van de chefkok. Daartoe o.m.:
  - toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies;
  - plannen van hoeveelheden voor te bereiden producten;
  - toezien op de voortgang en uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;
  - bewaken van het verantwoord gebruik van grondstoffen en de te realiseren efficiency van de keukenproductie;
  - opvangen en afhandelen van vragen, klachten, problemen e.d.; bij grote problemen inschakelen bedrijfsleider of directeur.
2. Verzorgen van de dagelijkse bestellingen (bij afwezigheid van de chefkok). Opstellen van bestellijsten; doorgeven van bestellingen aan vaste leveranciers. Zorgen voor de ontvangstcontrole en reclameren bij afwijkingen.
3. Bijdragen aan wijzigingen van de menukaart en aan de ontwikkeling van recepturen/calculaties, e.d.; doen van voorstellen aan directe chef. Uitproberen en beoordelen nieuwe recepten; uitwerken zo nodig in receptinstructies voor medewerkers.
4. Verrichten van de werkzaamheden in de referentiefunctie “kok groot restaurant” (zie referentiefunctie-omschrijving kok groot restaurant).

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Hanteren van handgereedschappen en bedienen van keukenapparatuur/-machines.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).

- Krachtsinspanning bij het tillen, verplaatsen van pannen, grondstoffen e.d.
- Lopend en staand, en veelal plaatsgebonden werken.
- Hitte (warmte-uitstraling) bij het werken aan kooktoestellen. Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- Kans op letsel door het hanteren van messen, bedienen van keukenapparatuur, branden aan hete delen en uitglijden over (natte/vette) vloeren.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "sous-chefkok" komt overwegend voor in het gangbare hotel/restaurant, (zelfbedienings)restaurant, vergader- en congrescentrum en andere grote eetgelegenheden.*

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

- *Sous-chef de cuisine*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |  |   |
|--|---|
| <p>= <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i></p>  | 6 |
| <p>- <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitvoeren van bereidingswerkzaamheden in alle parties, zonder de leiding bij afwezigheid van de chefkok over te nemen, conform de referentiefunctie kok groot restaurant, dan indeling in groep:</i></p> | 5 |
| <p>+ <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven (als eindverantwoordelijke) aan een kleine groep (4 tot 5) medewerkers, conform de referentiefunctie chefkok klein restaurant, dan indeling in groep:</i></p>                                 | 7 |

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Keuken  
Referentiefunctie : Chefkok klein restaurant  
Referentiefunctie-nummer : K.7.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de (tot ca. 5) medewerkers in de keuken (als eindverantwoordelijke), waaronder plannen, regelen, aansturen van deze medewerkers in de werkuitleiding en personeelsbeheer;*
- *bereiden van (samengestelde) gerechten/gerechtedeelten uit verse ingrediënten, uit door leveranciers vóórbewerkte en geportioneerde producten en uit halfabrikaten.*

#### **Organisatie**

Directe chef : bedrijfsleider óf directeur/eigenaar.  
Geeft leiding aan : 4 tot 5 medewerkers (waaronder leerlingen en parttimers).

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leidinggeven aan de medewerkers die belast zijn met het voorbereiden, bereiden en doorgeven van gerechten/gerechtedeelten. Daartoe o.m.:
  - . opstellen van werkroosters, regelen van voldoende bezetting (parttimers, oproepkrachten), regelen van verlof;
  - . mede selecteren van nieuwe medewerkers, regelen van opleiding/inwerken, uitvoeren van beoordelingen.
2. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden in de keuken. Daartoe o.m.:
  - . toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies;
  - . toezien op de voortgang en uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;
  - . bewaken van het verantwoord gebruik van grondstoffen en de te realiseren efficiency van de keukenproductie en brutowinst;
  - . vaststellen en bestellen van benodigde grondstoffen en andere artikelen bij vaste leveranciers, tegen vaste condities;
  - . opvangen en afhandelen van vragen, klachten e.d.;
  - . zelf meewerken in de uitvoering (koken, doorgeefgereed maken van gerechten, opruimen, schoonmaken e.d.).
3. Leveren van inbreng voor de te voeren kaart, menu's e.d. Ontwikkelen/aanpassen van recepten, maken van calculaties e.d. en bespreken van afwijkende menu's voor partijen.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Corrigerend optreden naar medewerkers.
- Hanteren van handgereedschappen en bedienen van keukenapparatuur/-machines.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).



- Krachtsinspanning bij het tillen, verplaatsen van pannen, grondstoffen e.d.
- Lopend en staand, en veelal plaatsgebonden werken.
- Hitte (warmte-uitstraling) bij het werken aan kooktoestellen. Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- Kans op letsel door het hanteren van messen, bedienen van keukenapparatuur, branden aan hete delen en uitglijden over (natte/vette) vloeren.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “chefkok klein restaurant” komt overwegend voor in het kleinere bedrijf, zoals hotel/restaurant, restaurant, bistro, brasserie, eetcafé en andere eetgelegenheden. Afhankelijk van het bedrijf kunnen alle maaltijden van ontbijt tot diner en partijen worden verzorgd.*

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

- *Chef de cuisine*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 7
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het niet eindverantwoordelijk zijn voor de keuken, doch wel het coördineren/regelen van de keukenwerkzaamheden van een groep medewerkers en/of leerlingen bij afwezigheid van de chefkok, conform de referentiefunctie sous-chefkok, dan indeling in groep:* 6
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiding geven (als eindverantwoordelijke) aan een grotere groep medewerkers, conform de referentiefunctie chefkok groot restaurant, dan indeling in groep:* 8

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Keuken  
Referentiefunctie : Sous-chefkok "luxe" restaurant  
Referentiefunctie-nummer : K.7.2

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Aansturen van de (tot ca. 10) medewerkers in de keuken bij afwezigheid van de chefkok;*
- *bereiden en doorgeven van een breed assortiment culinair hoogwaardige specialiteiten uit vooral verse grondstoffen.*

#### **Organisatie**

Directe chef : chefkok.  
Geeft leiding aan : 5 tot 10 medewerkers (vaktechnisch), waaronder leerlingen en parttimers.

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden in de diverse groepen (afdelingen) van de keuken en bij partijen, bij afwezigheid van de chefkok. Daartoe o.m.:
  - toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies;
  - toezien op de voortgang en uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;
  - bewaken van het verantwoord gebruik van grondstoffen en de te realiseren efficiency van de keukenproductie;
  - opvangen en afhandelen van vragen, klachten, problemen e.d.; bij grote problemen inschakelen bedrijfsleider of directeur.
2. Verzorgen van de dagelijkse bestellingen (bij afwezigheid van de chefkok). Opstellen van bestellijsten; doorgeven van bestellingen aan vaste leveranciers. Zorgen voor de ontvangstcontrole en reclameren bij afwijkingen.
3. Bijdragen aan de ontwikkeling van recepten, garnituren e.d. en doen van voorstellen aan directe chef. Uitproberen en beoordelen nieuwe recepten; uitwerken zo nodig in receptinstructies voor medewerkers.
4. Verrichten van de werkzaamheden in de referentiefunctie "kok luxe restaurant" (zie referentiefunctie-omschrijving kok luxe restaurant).

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Hanteren van handgereedschappen en bedienen van keukenapparatuur/-machines;
  - Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen, verplaatsen van pannen, grondstoffen e.d.
  - Lopend en staand, en veelal plaatsgebonden werken.
  - Hitte (warmte-uitstraling) bij het werken aan kooktoestellen. Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.

- Kans op letsel door het hanteren van messen, bedienen van keukenapparatuur, branden aan hete delen en uitglijden over (natte/vette) vloeren.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "sous-chefkok "luxe" restaurant" komt overwegend voor in het "luxe" hotel/restaurantbedrijf en restaurantbedrijf, dat op basis van exclusiviteit en culinair hoogwaardige gerechten/menu's streeft naar vermelding in een "guide" of verwerving van "sterren".*

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

- *Sous-chef de cuisine luxe*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 7
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het aansturing geven aan een groep medewerkers in een gangbaar bedrijf, conform referentiefunctie sous-chefkok, dan indeling in groep:* 6
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven (als eindverantwoordelijke) aan een groep medewerkers in een groot restaurant, conform referentiefunctie chefkok groot restaurant,  
óf  
bij aanvullende verantwoordelijkheden, zoals het aansturen van een zeer grote groep medewerkers (bij afwezigheid van de chefkok)  
óf  
bijvoorbeeld de totale zorg voor het voorraadbeheer en de inkoopvoorbereiding\*, dan indeling in groep:* 8

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Keuken  
Referentiefunctie : Chefkok groot restaurant  
Referentiefunctie-nummer : K.8.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de (tot ca. 15) medewerkers in keuken en algemene dienst (als eindverantwoordelijke), waaronder plannen, regelen, aansturen van deze medewerkers in de werkuivoering, en personeelsbeheer;*
- *bereiden van (samengestelde) gerechten/gerechtgedeelten uit verse ingrediënten, uit door leveranciers voorbereekte en geportioneerde producten en uit halffabrikaten.*

#### **Organisatie**

Directe chef : bedrijfsleider óf directeur/eigenaar.  
Geeft leiding aan : 5 tot 15 medewerkers (waaronder leerlingen en parttimers).

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leidinggeven aan de medewerkers die belast zijn met het voorbereiden, bereiden en doorgeven van gerechten/gerechtgedeelten en uitvoeren van algemene dienst-werkzaamheden. Daartoe o.m.:
  - . opstellen van werkroosters, regelen van voldoende bezetting (parttimers, oproepkrachten), regelen van verlof;
  - . mede selecteren van nieuwe medewerkers, regelen van opleiding/inwerken, uitvoeren van beoordelingen.
2. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden in de keuken. Daartoe o.m.:
  - . toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies;
  - . toezien op de voortgang en uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;
  - . bewaken van het verantwoord gebruik van grondstoffen en de te realiseren efficiency van de keukenproductie en brutowinst;
  - . vaststellen en bestellen van benodigde grondstoffen en andere artikelen;
  - . opvangen en afhandelen van vragen, klachten e.d.;
  - . soms zelf meewerken in de uitvoering (koken, doorgeefgereed maken van gerechten e.d.).
3. Leveren van inbreng voor de te voeren kaart, menu's e.d. Ontwikkelen/aanpassen van recepten, maken van calculaties e.d. en bespreken van afwijkende menu's voor partijen.
4. Regelen van en leidinggeven aan de bediening (door koks), bijvoorbeeld tijdens buffetten.

### Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Corrigerend optreden naar medewerkers.
  - Hanteren van handgereedschappen en bedienen van keukenapparatuur/-machines.
  - Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- 
- Krachtsinspanning bij het tillen, verplaatsen van pannen, grondstoffen e.d.
  - Lopend en staand, en veelal plaatsgebonden werken.
  - Hitte (warmte-uitstraling) bij het werken aan kooktoestellen. Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
  - Kans op letsel door het hanteren van messen, bedienen van keukenapparatuur, branden aan hete delen en uitglijden over (natte/vette) vloeren.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “chefkok groot restaurant” komt overwegend voor in het gangbare bedrijf, zoals hotel/restaurant, (zelfbedienings)restaurant, vergader- en congrescentrum en andere grote eetgelegenheden.*

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

- *Executive chief*
- *Keukenmanager*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |   |   |
|---|---|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>  | 8 |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een kleinere groep medewerkers (tot ca. 5), conform de referentiefunctie chefkok klein restaurant, dan indeling in groep:</i> | 7 |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een groep medewerkers in een “luxe” bedrijf, conform de referentiefunctie chefkok “luxe” restaurant, dan indeling in groep:</i> | 9 |

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Funciecategorie : Keuken  
Referentiefunctie : Chefkok "luxe" restaurant  
Referentiefunctie-nummer : K.9.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de (tot ca. 10) medewerkers in de keuken (als eindverantwoordelijke), waaronder plannen, regelen, aansturen van deze medewerkers in de werkuitvoering en personeelsbeheer;*
- *bereiden en doorgeven van een breed assortiment culinair hoogwaardige specialiteiten uit vooral verse grondstoffen.*

#### **Organisatie**

Directe chef : bedrijfsleider óf directeur/eigenaar.  
Geeft leiding aan : 5 tot 10 medewerkers (waaronder leerlingen en parttimers).

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leidinggeven aan de medewerkers die belast zijn met het voorbereiden, bereiden en doorgeven van gerechten/gerechtgedeelten. Daartoe o.m.:
  - . opstellen van werkroosters, regelen van voldoende bezetting (parttimers, oproepkrachten), regelen van verlof;
  - . mede selecteren van nieuwe medewerkers, regelen van opleiding/inwerken, uitvoeren van beoordelingen.
2. Coördineren/regelen van de werkzaamheden van medewerkers in de keuken. Daartoe o.m.:
  - . toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies;
  - . toezien op de voortgang en uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;
  - . bewaken van het verantwoord gebruik van grondstoffen en de te realiseren efficiency van de keukenproductie en brutowinst;
  - . vaststellen en bestellen (eventueel zelf inkopen) van benodigde grondstoffen en andere artikelen;
  - . opvangen en afhandelen van vragen, klachten e.d.;
  - . zelf meewerken in de uitvoering (koken, doorgeefgereed maken van gerechten, opruimen, schoonmaken e.d.).
3. Bewaken van het culinaire niveau van het bedrijf door het (laten) controleren van ontvangen en opgeslagen grondstoffen, bewaken van de doorstroming en juiste verwerking ervan.
4. Mede bepalen van de te voeren kaart, menu's e.d. Initiëren/ontwikkelen van nieuwe recepten op basis van trends, nieuwe producten/grondstoffen e.d.  
Maken van calculaties e.d. en bespreken van afwijkende menu's voor partijen.
5. Regelen van en leiding geven aan de bediening (door koks), bijvoorbeeld tijdens buffetten.  
Zo nodig (laten) bereiden van (speciale) gerechten aan tafel.

### Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Corrigerend optreden naar medewerkers.
  - Zo nodig geven van toelichtingen aan gasten.
  - Hanteren van handgereedschappen en bedienen van keukenapparatuur/-machines;
  - Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- 
- Krachtsinspanning bij het tillen, verplaatsen van pannen, grondstoffen e.d.
  - Lopend en staand, en veelal plaatsgebonden werken.
  - Hitte (warmte-uitstraling) bij het werken aan kooktoestellen. Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
  - Kans op letsel door het hanteren van messen, bedienen van keukenapparatuur, branden aan hete delen en uitglijden over (natte/vette) vloeren.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

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

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

- *Chef de cuisine*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |  |           |
|--|-----------|
| <i>= Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>   | <i>9</i>  |
| <i>- Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een groep medewerkers in een gangbaar restaurant, conform referentiefunctie chefkok groot restaurant, dan indeling in groep:</i> | <i>8</i>  |
| <i>+ Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld naast die voor de keuken ook de verantwoordelijkheid voor de bediening, conform de referentiefunctie F&amp;B-manager, dan indeling in groep:</i>        | <i>10</i> |



**FUNCTIECATEGORIE: LOGISTIEK / INKOOP / MAGAZIJN (L)**

Functie- groep	Reeks: uitvoerend	Reeks: leidinggevend
1		
2	Magazijnmedewerker (L.2.1)	
3		
4	Chauffeur partycatering (L.4.1)	
5	Medewerker inkoopadministratie (L.5.1)	Magazijnchef (L.5.2)
6		
7		Inkoper (L.7.1)
8		
9		
10		
11		

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Logistiek/inkoop/magazijn  
Referentiefunctie : Magazijnmedewerker  
Referentiefunctie-nummer : L.2.1

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Opslag en uitgifte van houdbare goederen (verpakte etenswaren, dranken, disposables, hulpgoederen, mobiele apparatuur), volgens een vaste procedure.*

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Opslaan van ingekomen goederen in het magazijn. Daartoe o.m.:
  - naar magazijn brengen en op de bestemde locatie in magazijnstellingen plaatsen van goederen, met behulp van transportwagens, pompwagens en/of mobiele hefinstallatie;
  - toepassen van het first-in/first-out principe (laatst ingekomen goederen achteraan).
2. Uitgeven van goederen, aan de hand van bestelbonnen. Daartoe o.m.:
  - uit magazijnstellingen nemen en verzamelen van de gevraagde goederen en apparatuur;
  - vullen van mobiele koelkasten (of andere eenheden) met standaard-drankenvoorraad;
  - vullen van koffie- en theecontainers (uit koffie- en theezetapparaat);
  - afleveren van goederen/apparaat op de bestemde locatie binnen het bedrijf.
3. Schoonhouden van magazijnruimtes, -stellingen en gebruikte transporthulpmiddelen.
4. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen en verplaatsen van kratten, dozen, vaten e.d.; duwen van transportwagens.
- Lopend en staand werken, deels in een gedwongen houding.
- Hinder van tocht en temperatuurverschillen (in bepaalde jaargetijden) bij het aannemen van goederen bij geopende buitendeuren.
- Kans op letsel aan ledematen door stoten of beknelling.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "magazijnmedewerker" komt overwegend voor in het grotere hotel/restaurantbedrijf, congres- en vergadercentra e.d.*

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

- *Medewerker intern transport*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 2
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft: komt in de praktijk niet voor* -
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het met behulp van een heftruck beladen en lossen van vrachtauto's en/of het volledig bijhouden van een magazijnadministratie (registratie van goederenmutaties, controle van de werkelijke aan de administratieve voorraad)\*, dan indeling in groep:* 3

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Funciecategorie : Logistiek/inkoop/magazijn  
Referentiefunctie : Chauffeur partycatering  
Referentiefunctie-nummer : L.4.1

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Besturen van vrachtwagencombinatie/trekker met oplegger, in Nederland en het nabije buitenland;*
- *laden en lossen van cateringbenodigdheden (meubelstukken, stoelen, diverse soorten inrichtings- en uitrustingsstukken, mobiele keukeninstallaties, ingepakte rolcontainers), assisteren bij het plaatsen resp. opruimen van benodigdheden en installaties.*

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Vervoeren van cateringbenodigdheden naar partylocaties. Daartoe o.m.:
  - . zeker stellen van een juiste en veilige belading van de vrachtwagen, door het inspecteren van de lading en zo nodig aanbrengen van extra voorzieningen;
  - . uitvoeren van eerstelijns technische controles en reparaties aan de vrachtwagen;
  - . voorbereiden en kiezen van de meest efficiënte route;
  - . besturen van de vrachtwagen.
2. Laden en lossen van de vrachtwagen. Daartoe o.m.:
  - . laden van de cateringbenodigdheden met behulp van heftruck, handpallettruck en laadklep, stuwen en vastzetten van de lading;
  - . controleren van de volledigheid van de lading, aan de hand van controlelijst;
  - . lossen van de cateringbenodigdheden, transporteren naar bestemde plaats.
3. Assisteren bij het opbouwen en afbreken van installaties en voorzieningen op de partylocatie. Daartoe o.m.:
  - . monteren van bars, buffetmeubels, dansvloeren e.d., zetten van stoelen;
  - . aansluiten van tapinstallaties, uitrollen van kabels, aankoppelen van water- en gasleidingen;
  - . afbreken en inpakken van installaties en voorzieningen.
4. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Hanteren van gangbare handgereedschappen.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl), alsmede naleven van de overheidsvoorschriften (rijtijdenbesluit).



- Krachtsuitoefening bij laad-, los-, transport- en opbouwwerkzaamheden.
- Gedwongen of eenzijdige houding bij laad-, los-, transport- en opbouwwerkzaamheden.
- Hinder van weersomstandigheden bij laden en lossen, van verkeersdrukte en van verkeersgeluid.
- Kans op letsel door verkeersongevallen; kans op letsel aan ledematen door stoten of beknelling.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “chauffeur partycatering” komt overwegend voor in het partycatering-bedrijf.*

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

- *Vrachtwagenchauffeur*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |  |          |
|--|----------|
| <i>= Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>   | <i>4</i> |
| <i>- Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitsluitend vervoeren van kleinere hoeveelheden gangbare partycateringbenodigdheden per bestelauto, zonder taken op het gebied van montage en aansluiting van installaties*, dan indeling in groep:</i> | <i>3</i> |
| <i>+ Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het verzorgen van meerdaagse transporten naar buitenlandse partylocaties, gecombineerd met het gebruiksklaar opleveren van complexere (keuken-)installaties*, dan indeling in groep:</i>                      | <i>5</i> |

*\* Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Logistiek/inkoop/magazijn  
Referentiefunctie : Medewerker inkoopadministratie  
Referentiefunctie-nummer : L.5.1

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Administratief beheer van een breed assortiment Horeca-benodigdheden (verse, houdbare en diepvries-etenswaren, snacks, dranken, disposables, servies- en linnengoed, in totaal 1000 à 1500 artikelen), via een geautomatiseerd logistiek besturingssysteem;*
- *plaatsen en administratief afwickelen van bestellingen.*

### **Organisatie**

Directe chef : bedrijfsleider of hoofd exploitatie.  
Geeft leiding aan : niet van toepassing.

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Bewaken van het artikelassortiment. Daartoe o.m.:
  - . volgen van de goederenstroom aan de hand van wekelijkse overzichten;
  - . aanpassen van minimum- en maximum-voorraadniveaus aan afnamepatronen, rekening houdend met bestelgroottes, leveringscondities en algemene richtlijnen;
  - . voorstellen om artikelen af te voeren of om leveringscondities aan te passen.
2. Plaatsen van bestellingen bij bekende leveranciers. Daartoe o.m.:
  - . accorderen van door het systeem gegenereerde besteladviezen, zo nodig aanpassen van bestelgroottes aan bijzondere omstandigheden;
  - . afroepen van bestellingen bij vaste leveranciers, plaatsen van ad hoc-bestellingen van omschreven goederen bij aangegeven leveranciers;
  - . controleren van ontvangstbonnen en facturen;
  - . melden van klachten bij leveranciers, regelen van retourzendingen en herstellleveringen.
3. Bijhouden van de inkoopadministratie. Daartoe o.m.:
  - . actueel houden van het artikelbestand (specificaties, prijzen, voorraadniveaus, bestelgroottes, leveringscondities), uitgeven van artikelcodes;
  - . aanmaken en distribueren van periodieke overzichten van inkopen;
  - . archiveren van inkoopdocumenten.
4. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij werken met PC of geautomatiseerd systeem.

- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.



## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "medewerker inkoopadministratie" komt overwegend voor in het grotere (internationale) hotel/restaurantbedrijf, congrescentra e.d.*

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

- *Inkoopmedewerker*
- *Purchase assistant*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 5
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitsluitend uitvoeren van administratieve controles en het bijhouden van bestandsgegevens in een geautomatiseerd systeem\*, dan indeling in groep:* 4
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitvoeren van leveranciersoriëntaties, het voorbereiden van standaard-inkoopcontracten en het beslissen over aan te houden dan wel af te voeren artikelen (voor het gangbare artikelassortiment)\*, dan indeling in groep:* 6

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Logistiek/inkoop/magazijn  
Referentiefunctie : Magazijnchef  
Referentiefunctie-nummer : L.5.2

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Beheren van een magazijn en leiden van magazijnmedewerkers, belast met innemen, opslaan en uitgeven van goederen;*
- *magazijnartikelen omvatten verse en houdbare levensmiddelen, diepvriesartikelen, snacks, dranken, disposables en mobiele installaties als koffiezetapparatuur, bierpompen e.d.*

### **Organisatie**

Directe chef : leidinggevende logistiek.  
Geeft leiding aan : 3 tot 5 medewerkers.

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leidinggeven aan de medewerkers die belast zijn met magazijnwerkzaamheden. Daartoe o.m.:
  - . opstellen van werkroosters, regelen van voldoende bezetting (parttimers, oproepkrachten), regelen van verlof;
  - . mede selecteren van nieuwe medewerkers, regelen van opleiding/training/inwerking, uitvoeren van beoordelingen;
  - . begeleiden van medewerkers in hun werk.
2. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden in het magazijn. Daartoe o.m.:
  - . in ontvangst nemen van aanvragen, plannen van de volgorde van uitleveringen;
  - . toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen en instructies;
  - . toezien op de voortgang en de uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;
  - . zorg dragen voor de beschikbaarheid van de benodigde hulpmiddelen.
3. Zorgen voor controle en juiste opslag van inkomende goederen. Daartoe o.m.:
  - . controleren van aantallen, kwaliteit en overeenstemming met vrachtbrief van binnengekomen goederen;
  - . regelen van eventuele correcties met leverancier, tekenen van ontvangstbon;
  - . toewijzen van magazijnlocaties.
4. Beheren van magazijnvoorraden, -hulpmiddelen en -administratie. Daartoe o.m.:
  - . zorgen voor toepassing van first-in/first-out principe, signaleren van dreigende overschrijding van houdbaarheidsdata;
  - . zorgen voor onderhoud en hygiëne van de mobiele horeca-installaties;
  - . indelen van de magazijnstellingen, in goede staat houden van transporthulpmiddelen;
  - . periodiek inventariseren van magazijnvoorraden;
  - . archiveren van bonnen, inbrengen van magazijnmutaties in geautomatiseerd systeem.

5. Verrichten van uitvoerende magazijnwerkzaamheden (inname, opslag en uitgifte van goederen, schoonhouden van magazijnruimtes en hulpmiddelen).

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Corrigerend optreden naar medewerkers.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
  
- Tillen en verplaatsen van kratten, dozen, vaten e.d.; duwen van transportwagens.
- Hinder van tocht en temperatuurverschillen (in bepaalde jaargetijden) bij het aannemen van goederen bij geopende buitendeuren.
- Kans op letsel aan ledematen door stoten of beknelling.

### **INDELINGSHULPMIDDELEN**

#### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "magazijnchef" komt overwegend voor in het grotere hotel/restaurant-bedrijf, congressentra, partycateringorganisatie e.d.*

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

- *Magazijnbeheerder*
- *Store keeper*

#### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |  |          |
|--|----------|
| <i>= Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>   | <i>5</i> |
| <i>- Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het beheren van een beperkt assortiment van uitsluitend houdbare goederen in een kleiner bedrijf, waarbij slechts leiding aan één medewerker wordt gegeven*, dan indeling in groep:</i>   | <i>4</i> |
| <i>+ Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het beheren van voorraadniveaus en het afroepen van voorraadaanvullingen, het regelen van de assemblage van uitleveringen uit kleinere componenten, het vooruit plannen van werkzaamheden vanwege sterke wisselingen in het afnamevolume, een en ander in een magazijnorganisatie met aanzienlijk grotere logistieke stromen en grotere aantallen (tijdelijke) medewerkers*, dan indeling in groep:</i> | <i>6</i> |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Funciecategorie : Logistiek/inkoop/magazijn  
Referentiefunctie : Inkoper  
Referentiefunctie-nummer : L.7.1

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Beheer en inkoop van een breed assortiment Horeca-benodigdheden (houdbare en diepvries-etenswaren, snacks, dranken, disposables, servies- en linnengoed) en algemene verbruiksgoederen (kantoor- en schoonmaakartikelen);*
- *voorbereiden van inkoopcontracten, plaatsen van bestellingen, oplossen van leveringsproblemen (contracten worden afgesloten door de leiding).*

### **Organisatie**

Directe chef : bedrijfsleider of hoofd exploitatie.  
Geeft leiding aan : niet van toepassing.

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Zeker stellen van de toelevering van inkoopartikelen, door het voorbereiden van inkoopcontracten. Daartoe o.m.:
  - . zoeken van leveranciers, op basis van wensen van interne gebruikers, problemen bij bestaande leveranciers of de wens over alternatieve inkoopkanalen te beschikken;
  - . aanvragen van monsters en offertes, voorselecteren van leveranciers;
  - . laten beoordelen van producten en van prijs-/kwaliteitsverhouding door betrokkenen;
  - . afspreken van leveringscondities met leveranciers binnen het kader van standaard-inkoopvoorwaarden; opmaken van concept-inkoopcontracten.
2. Bewaken en optimaliseren van het artikelassortiment. Daartoe o.m.:
  - . volgen van de goederenstroom aan de hand van wekelijkse overzichten;
  - . optimaliseren van minimum- en maximum-voorraadniveaus (minimale voorraadkosten, zeker stellen van beschikbaarheid);
  - . signaleren van mogelijkheden om leveringskosten te minimaliseren en deze aanhangig maken bij de leverancier;
  - . signaleren van achterblijvende voorraden, doen van voorstellen om artikelen te vervangen of af te voeren.
3. Afwickelen van bestellingen bij vaste en incidentele leveranciers. Daartoe o.m.:
  - . plaatsen van bestellingen bij vaste leveranciers (ook dagverse producten), op basis van door het systeem gegenereerde besteladviezen;
  - . zoeken van leveranciers voor incidentele bestellingen, plaatsen van orders bij hen;
  - . controleren van ontvangstbonnen en facturen, in ontvangst nemen van klachten van interne afnemers;
  - . tot oplossing brengen van klachten of leveringsfouten met leveranciers.
4. Zorgen voor het actueel houden van bestanden met artikel- en leveranciersgegevens en voor een volledige archivering van inkoopdocumenten.

### Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Onderhandelen met leveranciers over leveringscondities.
  - Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- 
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "inkoper" komt overwegend voor in het grote hotel/restaurantbedrijf, grote restaurantbedrijf, congrescentra e.d.*

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

- *Purchase officer*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 7
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitvoeren van meer passieve leveranciersoriëntaties en klachtenafhandelingen (zonder dat van onderhandelen sprake is) of het beheren van een minder omvangrijk assortiment met overwegend eenduidige artikelspecificaties (productkenmerken zijn geen onderwerp van onderhandeling)\*, dan indeling in groep:* 6
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het volledig uitonderhandelen van inkoopcontracten binnen een toegekend totaalbudget of het tevens leiding geven aan een inkoopmedewerker en een magazijnchef\*, dan indeling in groep:* 8

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

**FUNCTIECATEGORIE: MARKETING / SALES / RESERVERINGEN EN P.R. (M)**

Functie- groep	Reeks: uitvoerend	Reeks: leidinggevend
1		
2		
3		
4		
5	Medewerker reserveringen * (R.5.2)	
6	Medewerker marketing/sales (M.6.1)	
7	Accountmanager (M.7.1)	
8	P.R.-functionaris (M.8.1)	Marketing/sales manager (M.8.2)
9		
10		
11		

\* De beschrijving van deze referentiefunctie komt uit de categorie Receptie (R)

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Marketing/sales/reserveringen en P.R.  
Referentiefunctie : Medewerker marketing/sales  
Referentiefunctie-nummer : M.6.1

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Vanuit de binnendienst vergroten van de omzet door marktverkenning en acquisitie binnen de gedefinieerde doelgroepen (vooral regionale zakelijke accounts voor zalenverhuur en overnachtingen).*

### **Organisatie**

Directe chef : afdelingsleidinggevende of directeur.  
Geeft leiding aan : niet van toepassing.

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Acquireren van regionale relaties binnen de concern- of bedrijfsformule volgens richtlijnen leidinggevende. Daartoe o.m.:
  - . verzamelen van informatie over mogelijke doelgroepen aan de hand van openbare gegevens;
  - . zich presenteren en leggen van contacten op beurzen, bedrijfscontactdagen e.d.;
  - . opsporen en contact leggen met potentiële relaties, geven van informatie over faciliteiten, arrangementen, prijzen e.d., aan de hand van presentatiemap en prijsgegevens;
  - . ontvangen (en zo nodig bezoeken) van relaties en verzorgen van rondleidingen;
  - . bespreken van wensen/eisen en opstellen van offertes.
2. Registreren van contacten en bewaken van de opvolging ervan. Daartoe o.m.:
  - . vastleggen van contacten, bezoeken, bezoekresultaten e.d.;
  - . bijhouden van een bestand met belangrijke relaties/contactpersonen;
  - . bewaken van de opvolging van uitstaande offertes (zelf of door afdeling reserveringen).
3. Behandelen van oriënterende aanvragen voor personeelsfeesten, gezelschapsarrangementen etc. Daartoe o.m.:
  - . inventariseren van wensen, doen van suggesties over de uitvoering binnen de budgettaire mogelijkheden;
  - . opstellen van offertes en bevestigen van overeengekomen afspraken;
  - . informeren van uitvoerende afdelingen over afspraken en bijzonderheden;
  - . oplossen van problemen en behandelen van klachten voor en na de realisatie.
4. Beschikbaar hebben van informatie over en inhuren van faciliteiten, middelen e.d. van externen, voor het samenstellen van aantrekkelijke arrangementen. Daartoe o.m.:
  - . bijhouden van informatie over diensten- en faciliteitenleverende organisaties;
  - . inhuren van benodigde diensten/faciliteiten en maken van operationele afspraken (leidinggevende maakt prijsafspraken en beslist over contracten);
  - . controleren en paraferen van ontvangen facturen.





### Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Voeren van acquisitie- en verkoopgesprekken.
  - Attent zijn op zich voordoende commerciële mogelijkheden.
  - Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- 
- Kleine kans op letsel als gevolg van beperkte deelname aan het wegverkeer.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “medewerker marketing/sales” komt overwegend voor in het grote (internationale) hotel/restaurantbedrijf, al dan niet behorend tot een keten.*

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

- *Medewerker verkoop binnendienst*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 6
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het (passief) vanuit de binnendienst te woord staan van (potentiële) relaties, opvangen van vragen, maken van standaard offertes e.d., conform de referentiefunctie medewerker reserveringen, dan indeling in groep:* 5
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het als alleenwerkende commercieel verantwoordelijke vertalen van het bedrijfsbeleid naar het commerciële beleid, dit naast de verantwoordelijkheid voor de acquisitie\*, dan indeling in groep:* 7

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Marketing/sales/reserveringen en P.R.  
Referentiefunctie : Accountmanager  
Referentiefunctie-nummer : M.7.1

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Vergroten van de omzet door marktverkenning en marktexploratie bij toegewezen accounts;*
- *vooral werkend vanuit de buitendienst.*

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Realiseren van omzetdoelstellingen door het acquireren en verkopen van projecten bij nieuwe of bestaande accounts binnen de bedrijfsformule. Daartoe o.m.:
  - . (laten) verzamelen van informatie over mogelijke accounts, geplande activiteiten e.d.;
  - . bezoeken van vooral zakelijke accounts, intermediairs en andere (potentiële) relaties ter verhoging van de omzet of van de naamsbekendheid;
  - . voorbereiden van projecten door het informeren van relaties over (on)mogelijkheden van wensen, prijzen en andere condities, aan de hand van presentatiemap en prijsgegevens;
  - . (laten) opstellen van offertes; bespreken van offertes en afsluiten van contracten;
  - . begeleiden van projecten door het vertalen van projectgegevens naar de binnendienst en eventueel samenwerkende organisaties.
2. Verzorgen van een goed relatiebeheer ten behoeve van het in stand houden/uitbouwen van een optimale commerciële binding met (belangrijkste) relaties. Daartoe o.m.:
  - . bezoeken van projecten in uitvoering en van vaste relaties;
  - . verrichten van after sales-activiteiten (nabellen, opvolging klanten e.d.);
  - . representeren van de organisatie op bijeenkomsten, beurzen en bij bijzondere (privé) gebeurtenissen/activiteiten voor bepaalde relaties; verzorgen van attenties.
3. Registreren van contacten en bewaken van de opvolging ervan. Daartoe o.m.:
  - . vastleggen en rapporteren van contacten, bezoeken, bezoekresultaten e.d.;
  - . bewaken van de opvolging van uitstaande offertes (zelf of door de binnendienst).
4. Leveren van bijdragen aan de opzet van verkoopplannen, de ontwikkeling van acties e.d. Uitwerken van plannen tot concrete voorstellen en begeleiden van de realisatie ervan.

### Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Voeren van acquisitie- en verkoopgesprekken; overtuigen van (potentiële) relaties van de voordelen van samenwerking en zorgen voor acceptatie van offertes. Deelnemen aan in- en extern overleg. Attent zijn op zich voordoende commerciële mogelijkheden.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
  
- Kans op letsel als gevolg van regelmatige deelname aan het wegverkeer.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “accountmanager” komt vooral voor bij partycateringbedrijven en in het grote (internationale) hotel/restaurantbedrijf.*

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

- *Sales representative*
- *Verkoopleider*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 7
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het, vanuit de binnendienst, bewerken en onderhouden van contacten met relaties en daarnaast verrichten van commerciële administratieve werkzaamheden, conform de referentiefunctie medewerker marketing/sales, dan indeling in groep:* 6
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het als commercieel verantwoordelijke leidinggeven aan een groepje medewerkers en daarnaast vertalen van het bedrijfsbeleid naar verkoopplannen, conform de referentiefunctie manager marketing/sales, dan indeling in groep:* 8

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Marketing/sales/reserveringen en P.R.  
Referentiefunctie : P.R.-functionaris  
Referentiefunctie-nummer : M.8.1

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Creëren en in stand houden van de naamsbekendheid van het bedrijf en haar diensten, faciliteiten en arrangementen bij diverse doelgroepen;*
- *begeleiden en te woord staan van de pers.*

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Verzorgen van de externe communicatie met, in overleg met de directie, gedefinieerde doelgroepen om promotie-acties, evenementen, nieuwe arrangementen e.d. bekend te maken en de naamsbekendheid van het bedrijf te vergroten/te bevorderen. Daartoe o.m.:
  - . volgen van de relevante media, reageren op berichtgeving die het bedrijf raakt, opsporen van kansen voor vrije publiciteit en leveren van relevante informatie;
  - . selecteren van de meest geschikte media en de best passende uitingsvorm (advertentie, advertorial, persbericht, interview e.d.);
  - . opstellen van promotieteksten en deze verspreiden via de gekozen kanalen.
2. Verzorgen van de interne communicatie van het bedrijfsbeleid, nieuwe acties, arrangementen, evenementen e.d. en van belangrijke (openbare) informatie. Daartoe o.m.:
  - . opstellen en plaatsen van teksten in het personeelsblad of op publicatieborden;
  - . houden van presentaties of geven van toelichtingen in vergaderingen of werkoverleg;
  - . mede bepalen van de inhoud van het personeelsblad (redactielid) en voeren van de eindredactie daarvan;
  - . samenstellen van de interne knipselkrant met voor het bedrijf relevante artikelen en verspreiden onder betrokkenen.
3. Verzorgen van de productie van al het bedrijfsdrukwerk, volgens huisstijl. Daartoe o.m.:
  - . redigeren van teksten, in overleg met interne betrokkenen;
  - . bespreken van wensen/eisen en geven van instructies aan de externe drukker;
  - . controleren van drukproeven en geven van toestemming voor productie binnen budget.
4. Begeleiden van de pers bij publiciteittrekkende evenementen, bezoek van bij het publiek bekende personen e.d. Daartoe o.m. arrangeren van persconferenties, samenstellen en verspreiden van persinformatie.  
Organiseren en regelen van de uitvoering van niet-routinematige publiekstrekkende evenementen in het bedrijf. Beheren en actueel houden van de audiovisuele hulpmiddelen en algemeen presentatiemateriaal (video, film, foto's e.d.).

5. Bijdragen aan de ontwikkeling van producten (arrangementen, acties, diensten) en de presentatie daarvan, als lid van het marketingoverleg.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Te woord staan van de pers en begeleiden van bekende personen in een vreemde taal. Deelnemen aan in- en extern overleg.
  - Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Bezwarende omstandigheden: niet van toepassing

### **INDELINGSHULPMIDDELEN**

#### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "P.R.-functionaris" komt overwegend voor in het grote (internationale) hotel/restaurantbedrijf.*

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

- PR-manager
- PR-officer

#### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 8
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het niet optreden als contactpersoon naar de pers en het werken onder een eindverantwoordelijke leidinggevende\*, dan indeling in groep:* 7
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een groep medewerkers en hebben van aanvullende eigen verantwoordelijkheden en taken\*, dan indeling in groep:* 9

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Marketing/sales/reserveringen en P.R.  
Referentiefunctie : Marketing/sales manager  
Referentiefunctie-nummer : M.8.2

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Vergroten van de omzet door actieve marktverkenning en marktexploratie binnen de diverse doelgroepen (vooral landelijke en regionale zakelijke accounts, reisorganisaties, congresorganisatoren e.d.).*

### **Organisatie**

Directe chef : directeur.  
Geeft leiding aan : 1 tot 2 medewerkers (vaktechnisch).

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Opzetten van verkoopplannen en bijbehorende marketing-/promotieplannen op basis van het bedrijfsbeleid/de bedrijfsformule. Uitwerken van plannen naar te ondernemen acties, te kiezen communicatiekanaal, frequentie van acties, verkoopbudget e.d. Voorleggen van plannen en budget aan directeur ter accordering.
2. Uitvoeren van de verkoopplannen. Daartoe o.m.:
  - . selecteren/opsporen van potentiële relaties aan de hand van zelf en/of door de medewerkers verzamelde informatie, gegevens e.d.;
  - . benaderen en bezoeken van (potentiële) relaties, geven van informatie over faciliteiten, arrangementen, prijzen e.d., aan de hand van presentatiemap en prijsgegevens;
  - . ontvangen van relaties en regelen of zelf verzorgen van rondleidingen;
  - . bespreken van wensen/eisen en opstellen van kostenbegrotingen, offertes en concept-contracten (afwijkende of bijzondere afspraken vooraf bespreken met directeur); afsluiten van contracten, maken van definitieve afspraken.
3. Uitwerken van marketing-/promotieplannen ter ondersteuning van de verkoopactiviteiten. Daartoe o.m.:
  - . mede ontwikkelen van ideeën voor arrangementen, de inschakeling van externe leveranciers voor diensten/faciliteiten e.d.;
  - . zich oriënteren op deze mogelijkheden, opvragen/bespreken van informatie, prijzen e.d.;
  - . coördineren van de realisatie van drukwerk, mailings e.d., afhankelijk van de situatie, in overleg met diverse concernafdelingen.
4. Waarborgen van een goed relatiebeheer ten behoeve van het in stand houden/uitbouwen van een optimale commerciële binding met (belangrijkste) relaties. Daartoe o.m.:
  - . periodiek bezoeken van relaties en informeren over trends, bijzonderheden e.d.;
  - . organiseren van ontmoetingsdagen voor relaties in het bedrijf;
  - . representeren van de eigen organisatie op bijeenkomsten, beurzen en bij bijzondere (privé-)gebeurtenissen/activiteiten voor bepaalde relaties; verzorgen van attenties.

5. Bevorderen van de effectieve inzet van de medewerkers. Verdelen van de werkzaamheden, bespreken van de voortgang, bezoeksrapportages, resultaten, problemen e.d. en geven van aanwijzingen/instructies. Zorgen voor een goed arbeidsklimaat en juiste bezetting van de afdeling (werving/selectie/beoordeling, etc.).

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Voeren van acquisitie- en verkoopgesprekken; overtuigen van (potentiële) relaties van de voordelen van samenwerking en zorgen voor acceptatie van offertes. Deelnemen aan in- en extern overleg. Attent zijn op zich voordoende commerciële mogelijkheden.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Kans op letsel als gevolg van regelmatige deelname aan het wegverkeer.

### INDELINGSHULPMIDDELEN

#### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "marketing/sales manager" komt overwegend voor in het grote (internationale) hotel/restaurantbedrijf en in andere grote horecabedrijven.*

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

- *Banquet/sales manager*
- *Hoofd banquet/sales*
- *Sales director*
- *Sales manager*

#### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |  |   |
|--|---|
| <p>= <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i></p>  | 8 |
| <p>- <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitvoeren van toegewezen commerciële werkzaamheden onder directe leiding, conform de referentiefunctie accountmanager, dan indeling in groep:</i></p>  | 7 |
| <p>+ <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een grote groep medewerkers (in sales, reserveringen, marketing en PR) in een grote organisatie, waar actieve verkoop een vitaal aandachtsgebied is*,<br/>óf<br/>naast de sales-verantwoordelijkheid ook verantwoordelijk voor het opstellen van draaiboeken voor grote zelf ontwikkelde en verkochte partijen, en daarbij het inhuren van derden en coördineren van de uitvoering van deze partijen*, dan indeling in groep:</i></p> | 9 |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## FUNCTIECATEGORIE: PARTYCATERING / BANQUETING (P)

Functie- groep	Reeks: uitvoerend	Reeks: leidinggevend
1	Zalenzetter (P.1.1)	
2	Medewerker bestelservice (P.2.1) Medewerker partycatering A (P.2.2)	
3	Medewerker partycatering B (P.3.1) Werkvoorbereider zaalinrichting (P.3.2)	
4	Chauffeur partycatering * (L.4.1) Medewerker partycatering C (P.4.1) Zalencoördinator (P.4.2)	
5		Partymanager A (P.5.1)
6		Partymanager B (P.6.1)
7		Banquetmanager (P.7.1) Partymanager C (P.7.2)
8		Partymanager D (P.8.1)
9		
10		
11		

\* De beschrijving van deze referentiefunctie komt uit de categorie Logistiek/Inkoop/Magazijn (L)



## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Partycatering/banqueting  
Referentiefunctie : Zalenzetter  
Referentiefunctie-nummer : P.1.1

## **referentiefunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Gereed maken en afbouwen van partyruimten.*

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Voorbereiden van de inrichting van de partyruimte(n). Daartoe o.m.:
  - . gereed zetten van aangevoerd meubilair, serviesgoed, decoraties, hulpmiddelen e.d., in de aangegeven opstelling;
  - . opdekken van tafels, inrichten van bars, aanbrengen van decoraties e.d., volgens aanwijzingen;
  - . in gereedheid brengen van de ruimte(n), zoals bijvoorbeeld vegen van vloeren.
2. Na afloop ontruimen/afbouwen van de partyruimte(n). Terugplaatsen dan wel voor afvoer op het verzamelpunt brengen van meubilair, serviesgoed, decoraties, hulpmiddelen e.d. Zo nodig meewerken bij het inladen van auto's met retour te nemen materialen.
3. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen/verplaatsen van meubilair, hulpmiddelen e.d.
- Lopend en staand werken.
- Hinder van tocht en temperatuurwisselingen bij afwisselend binnen en buiten werken.
- Kans op (hand- of vinger)letsel door beknelling of stoten.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "zalenzetter" komt vooral voor bij partycateringbedrijven, bij zaalverhuurbedrijven, congres- en vergadercentra e.d.*

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

- *Medewerker zaalinrichting*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 1
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft: niet van toepassing* -
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het gereedmaken en serveren van bestellingen, conform de referentiefunctie medewerker partycatering A, dan indeling in groep:* 2

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Partycatering/banqueting  
Referentiefunctie : Medewerker bestelservice  
Referentiefunctie-nummer : P.2.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Bezorgen van maaltijden of maaltijdcomponenten met behulp van bromfiets of scooter, die valt onder de 45 km-regeling (hierbij is voor bepaalde leeftijdsgroepen een bromfiets-certificaat verplicht voor voertuigen met maximumsnelheid van 45 km).*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Bezorgen van bestellingen in de nabije omgeving. Daartoe o.m.:
  - . rijden van de bestelritten aan de hand van de geplaatste bestellingen;
  - . zich oriënteren op de route naar de bezorgadressen;
  - . afleveren bij en afrekenen van bestellingen met klanten.
2. Zorgen voor klein onderhoud aan de bromfiets of scooter (schoonmaken e.d.); tijdig bijtanken en dit zo nodig afrekenen.
3. Assisteren bij het verpakken van bestellingen.
4. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Beantwoorden van vragen van klanten bij aflevering van de bestelling.
- Naleven van de wettelijke voorschriften en regels en de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Hinder van wisselende weersomstandigheden bij bezorgwerkzaamheden.
- Kans op letsel bij verkeersongevallen (dragen van helm is verplicht).

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “medewerker bestelservice” komt overwegend voor in bedrijven als pizzeria’s, cafetaria’s, shoarma- en broodjeszaken, fastfoodbedrijven, restaurants, cateraars e.d.*

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

- *Pizzakoerier*
- *Maaltijdkoerier*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 2
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft: komt in de praktijk niet voor* -
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het tevens voorbereiden en klaarmaken van gerechten, conform de referentiefunctie medewerker cafetaria/counter, óf het bezorgen van bestellingen met behulp van een personenauto of bestelauto\*, dan indeling in groep:* 3

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Partycatering/banqueting  
Referentiefunctie : Medewerker partycatering A  
Referentiefunctie-nummer : P.2.2

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Gereed maken en afbouwen van partyruimten;*
- *beperkte bedieningswerkzaamheden.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Voorbereiden van de inrichting van de partyruimte(n). Daartoe o.m.:
  - . uitladen van materialen uit vracht- of bestelauto;
  - . gereed zetten van aangevoerd meubilair, serviesgoed, decoraties, hulpmiddelen e.d., in de aangegeven opstelling;
  - . opdekken van tafels, inrichten van bars e.d., volgens aanwijzingen;
  - . in gereedheid brengen van de ruimte(n), zoals bijvoorbeeld vegen van vloeren;
  - . aanvoeren en gereed zetten/inschenken van dranken.
2. Na afloop ontruimen/afbouwen van de partyruimte(n). Afruimen van tafels, terugplaatsen dan wel voor afvoer op het verzamelpunt brengen van meubilair, serviesgoed, decoraties, hulpmiddelen e.d.  
Meewerken bij het inladen van auto's met retour te nemen materialen.
3. Meewerken bij de bediening en uitgifte. Daartoe o.m.:
  - . gereed maken van bestellingen van dranken;
  - . aanvoeren en zo nodig op tafel zetten van gerechten;
  - . afvoeren van gebruikt serviesgoed en bestek.
4. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen/verplaatsen van meubilair, bladen, stapels borden e.d.
- Lopend en staand werken, soms manoeuvrerend met borden/bladen.
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- Kans op (hand- of vinger)letsel door beknelling of stoten.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “medewerker partycatering A” komt vooral voor bij partycatering-bedrijven, bij zaalverhuurbedrijven, congres- en vergadercentra e.d.*

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

- *Medewerker achter de schermen*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 2
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitsluitend gereed zetten en afbouwen van party-ruimten, conform de referentiefunctie zalenzetter, dan indeling in groep:* 1
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld bestellingen opnemen, gastencontacten e.d., conform de referentiefunctie medewerker partycatering B, dan indeling in groep:* 3

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Partycatering/banqueting  
Referentiefunctie : Medewerker partycatering B  
Referentiefunctie-nummer : P.3.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Gereed maken en afbouwen van partyruimten;*
- *bedieningswerkzaamheden.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Voorbereiden van de inrichting van de partyruimte(n). Daartoe o.m.:
  - . gereed zetten van aangevoerd meubilair, serviesgoed, decoraties, hulpmiddelen e.d., in de aangegeven opstelling;
  - . opdekken van tafels, inrichten van bars e.d., volgens aanwijzingen;
  - . in gereedheid brengen van de ruimte(n), zoals bijvoorbeeld vegen van vloeren;
  - . aanvoeren en gereed zetten/inschenken van dranken.
2. Na afloop ontruimen/afbouwen van de partyruimte(n). Afruimen van tafels, terugplaatsen dan wel voor afvoer op het verzamelpunt brengen van meubilair, serviesgoed, decoraties, hulpmiddelen e.d.  
Zo nodig meewerken bij het inladen van auto's met retour te nemen materialen.
3. Bedienen van gasten bij het uitgiftebuffet, bar of tijdens diners. Daartoe o.m.:
  - . opnemen van bestellingen; klaarmaken van bestellingen als bijvoorbeeld inschenken van dranken;
  - . aanvoeren en serveren van gerechten en dranken;
  - . aanvullen van voorraden in uitgiftebuffet of bar;
  - . afvoeren van gebruikt serviesgoed en bestek.
4. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Geven van feitelijke informatie aan gasten.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen/verplaatsen van meubilair, bladen, stapels borden e.d.
- Lopend en staand werken, soms manoeuvrerend met borden/bladen.
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- Kans op (hand- of vinger)letsel door beknelling of stoten.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “medewerker partycatering B” komt vooral voor bij partycatering-bedrijven, bij zaalverhuurbedrijven, congres- en vergadercentra e.d.*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 3
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitsluitend serveren van gerechten en nauwelijks hebben van gastencontact, conform de referentiefunctie medewerker partycatering A, dan indeling in groep:* 2
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het bedienen van gasten bij uiteenlopende en bijzondere partijen, conform de referentiefunctie medewerker partycatering C, óf het aansturen van een groep medewerkers partycatering als (eerste medewerker)\*, dan indeling in groep:* 4

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*



## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Partycatering/banqueting  
Referentiefunctie : Werkvoorbereider zaalinrichting  
Referentiefunctie-nummer : P.3.2

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Voorbereiden van de werkzaamheden ten aanzien van de zaalinrichting ten behoeve van vergaderingen, lunches, diners, partijen etc. in het bedrijf (meerdere zalen, met uiteenlopende bezoekerscapaciteit);*
- *beheren van het zalenmeubilair.*

#### **Organisatie**

Directe chef : afdelingsmanager of directeur.  
Geeft leiding aan : niet van toepassing.

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Voorbereiden van de werkzaamheden met betrekking tot het gereed maken/inrichten van zalen en gereed zetten van zalenmeubilair, aan de hand van planninggegevens. Daartoe o.m.:
  - . maken van inrichtingsschetsen (posities van tafels, stoelen en eventueel aanvullend zaalmeubilair);
  - . plannen van de personeelsinzet, opstellen van het (week-)werkrooster;
  - . signaleren van knelpunten in de gevraagde zaalinrichting aan de directe chef;
  - . overdragen en toelichten van de inrichtingsschetsen aan de verantwoordelijke zalenzetter of leidinggevende;
  - . controleren van de zaalinrichting op overeenstemming met de planninggegevens.
2. Beheren van het zalenmeubilair. Daartoe o.m.:
  - . controleren van de goede staat van het meubilair;
  - . zorgen voor reparatie en onderhoud, wanneer nodig.
3. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Voeren van intern overleg over zaalinrichtingen en reparatie/onderhoud aan meubilair.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Soms krachtsinspanning als gevolg van het tillen/verplaatsen van zalenmeubilair, bij zelf meewerken.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “werkvoorbereider zaalinrichting” komt voor bij zaalverhuurbedrijven, congres- en vergadercentra e.d.*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep: 3*
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitsluitend voorbereiden van standaardmatige zaalinrichting zonder verder verantwoordelijk te zijn voor het beheer van het meubilair\*, dan indeling in groep: 2*
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het aansturen van zalenzetters en het optreden als coördinator naar zalengebruikers/gasten, conform de referentiefunctie zalencoördinator, dan indeling in groep: 4*

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Partycatering/banqueting  
Referentiefunctie : Medewerker partycatering C  
Referentiefunctie-nummer : P.4.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Gereed maken en afbouwen van partyruimten;*
- *alle voorkomende bedieningswerkzaamheden, inzetbaar op bijzondere/complexere partijen.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Voorbereiden van de inrichting van de partyruimte(n). Daartoe o.m.:
  - . gereed zetten van aangevoerd meubilair, serviesgoed, decoraties, hulpmiddelen e.d., in de aangegeven opstelling;
  - . opdekken van tafels, inrichten van bars e.d., volgens aanwijzingen;
  - . in gereedheid brengen van de ruimte(n), zoals bijvoorbeeld vegen van vloeren;
  - . aanvoeren en gereed zetten/inschenken van dranken.
2. Na afloop ontruimen/afbouwen van de partyruimte(n). Afruimen van tafels, terugplaatsen dan wel voor afvoer op het verzamelpunt brengen van meubilair, serviesgoed, decoraties, hulpmiddelen e.d.  
Zo nodig meewerken bij het inladen van auto's met retour te nemen materialen.
3. Bedienen van gasten bij alle voorkomende evenementen, waaronder privé-partijen, VIP-diners e.d., soms met assistentie van toegevoegde medewerkers partycatering A of B.  
Daartoe o.m.:
  - . opnemen en klaarmaken van bestellingen;
  - . aanvoeren en serveren van gerechten;
  - . zo nodig verrichten van speciale serveerhandelingen en -bereidingen, veelal aan tafel;
  - . in voorkomende gevallen geven van aanwijzingen/opdrachten aan toegevoegde medewerkers.
4. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Soms geven van informatie en advies aan gasten in een vreemde taal.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen/verplaatsen van meubilair, bladen, stapels borden e.d.
- Lopend en staand werken, soms manoeuvrerend met borden/bladen.

- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- Kans op (hand- of vinger)letsel door beknelling of stoten.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “medewerker partycatering C” komt vooral voor bij partycatering-bedrijven, bij zaalverhuurbedrijven, congres- en vergadercentra e.d.*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 4
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het verrichten van niet alle voorkomende bedieningswerkzaamheden bij standaard-evenementen, conform de referentiefunctie medewerker partycatering B, dan indeling in groep:* 3
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het volledig leiden van de bedieningswerkzaamheden (tot ca. 10 medewerkers, als eindverantwoordelijke)\*, dan indeling in groep:* 5

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Partycatering/banqueting  
Referentiefunctie : Zalencoördinator  
Referentiefunctie-nummer : P.4.2

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Voorbereiden van zalen ten behoeve van vergaderingen etc. in het bedrijf (meerdere zalen met uiteenlopende bezoekerscapaciteiten) en serveren van dranken;*
- *aansturen van toegevoegde medewerkers.*

#### **Organisatie**

Directe chef : afdelingsmanager of directeur.  
Geeft leiding aan : 2 medewerkers zalen/bediening (vaktechnisch).

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Coördineren/regelen en mede zelf uitvoeren van de werkzaamheden met betrekking tot het gereed maken van zalen, het gereed zetten van zalenmeubilair, audiovisuele apparatuur en serviesgoed, het gereed maken en serveren van dranken, het ontruimen/afbouwen van zalen na afloop, volgens vastgelegde afspraken. Daartoe o.m.:
  - . voorbereiden van het gereed maken/gereed zetten van de zalen aan de hand van de reserveringen; plannen van de werkvolgorde;
  - . verdelen/toewijzen van taken aan de toegewezen medewerkers en zelf mede uitvoeren ervan (gereed zetten van meubilair, apparatuur en serviesgoed; gereed maken van bestellingen van dranken, serveren in de zalen; in orde brengen van zalen tijdens pauzes, ontruimen van zalen na gebruik);
  - . controleren van gereede zalen, controleren van de goede werking van audiovisuele apparatuur.
2. Ontvangen van inleiders of opdrachtgevers, verwijzen naar de te gebruiken zaal. Toelichten/demonstreren van de werking van de audiovisuele apparatuur. Onderzoeken en verhelpen van gemelde storingen tijdens zalengebruik.  
Afstemmen met zalengebruikers over programma (serveertijdstippen, lunchpauzes, bijzondere menuwensen, tafelschikking, bargebruik). Doorgeven van bijzonderheden aan restaurant, bar of keuken.
3. Beheren van de audiovisuele apparatuur (opname- en weergave-apparatuur van geluid en beeld), presentatiehulpmiddelen als overhead-projector, flip-over e.d., en voorzieningen (snoeren, stiften). Opheffen van elementaire storingen aan de apparatuur.  
Beheren van de vaste voorraad verbruiksartikelen, dranken, etc. voor de zalen; verantwoorden van voorraden en verbruiken.  
Vastleggen van diverse gegevens ten behoeve van de administratie en facturering.
4. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

### Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Soms beantwoorden van vragen en geven van inlichtingen aan bezoekers in een vreemde taal.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
  
- Krachtsinspanning als gevolg van het tillen/verplaatsen van meubilair.
- Lopend en staand werken, soms manoeuvreren met bladen.
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- Kans op hand- of vingerletsel bij het instellen/bedienen van apparatuur.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "zalencoördinator" komt voor bij grotere (internationale) hotel/restaurants, congres- en vergadercentra e.d.*

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

- *Voorman zaalinrichting*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |  |   |
|--|---|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>   | 4 |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitsluitend voorbereiden van zalen en serveren van dranken, zonder het aansturen van medewerkers*, dan indeling in groep:</i> | 3 |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van een grotere groep medewerkers (als eindverantwoordelijke) voor de zalenactiviteiten*, dan indeling in groep:</i>     | 5 |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Partycatering/banqueting  
Referentiefunctie : Partymanager A  
Referentiefunctie-nummer : P.5.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden/regelen van de uitvoering van parties op locatie, als eindverantwoordelijke, voor (tot maximaal) ca. 100 gasten, met inzet van enkele eigen middelen en materialen en met een beperkt cateringassortiment (alleen dranken en hapjes), voor recepties en soortgelijke gelegenheden, aan de hand van een uitvoeringsinstructie.*

*N.B.: de partymanager A is onderdeel van een reeks van vier functies (partymanager A, B, C en D).*

#### **Organisatie**

Directe chef : manager operations of directeur.

Geeft leiding aan : tot ca. 10 medewerkers (waaronder oproep-/uitzendkrachten).

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leiding geven aan de medewerkers die belast zijn met het aanvoeren uit eigen bedrijf van materialen, dranken e.d., het voorbereiden en inrichten van de partyruimte(n), het serveren aan gasten (uitgiftebuffet, bar e.d.), het ontruimen van de partyruimte(n) na afloop, het verzamelen en afvoeren van materialen. Daartoe o.m.:
  - . mede voorbereiden van de party, waaronder controleren van materialen, plannen van de bezetting;
  - . mede selecteren van de op te roepen medewerkers/oproepkrachten;
  - . uitwerken van de uitvoeringsinstructie naar detaillering op de uitvoeringslocatie (inrichting van uitgiftebuffet en/of werkplek, opstelling van meubilair e.d.).
2. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden door de medewerkers. Daartoe o.m.:
  - . toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen en instructies;
  - . toezien op de voortgang van uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden, afstemmen met de opdrachtgever over afwijkingen, extra wensen e.d.;
  - . oplossen van problemen, afstemmen met logistiek, over veranderingen, aanvullingen etc.
3. Verzamelen van gegevens ten behoeve van de administratie en facturering. Opstellen van evaluatierapporten. Registreren van de gewerkte uren van de oproepmedewerkers.
4. Overige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld:
  - . zo nodig meewerken bij de bedieningsuitvoering;
  - . in voorkomende gevallen fungeren als assistent partymanager onder de partymanager D.



### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Corrigerend optreden naar medewerkers. Voeren van intern overleg.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
  
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.

## **INDELINGSHULPMIDDELEN**

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "partymanager A" komt vooral voor bij partycateringbedrijven.*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |   |          |
|---|----------|
| <p>= <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i></p>   | <p>5</p> |
| <p>- <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het soms operationeel aansturen van enkele medewerkers bediening onder eindverantwoordelijkheid van een partymanager, conform de referentiefunctie medewerker partycatering C, dan indeling in groep:</i></p> | <p>4</p> |
| <p>+ <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van een party-uitvoering met grotere aantallen medewerkers en gasten, conform de referentiefunctie partymanager B, dan indeling in groep:</i></p>  | <p>6</p> |

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Funciecategorie	:	Partycatering/banqueting
Referentiefunctie	:	Partymanager B
Referentiefunctie	:	P.6.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden/regelen van de uitvoering van parties/evenementen op locatie, als eindverantwoordelijke, voor (tot maximaal) ca. 200 gasten, met inzet van eigen middelen en materialen, met alleen voedsel- en drankverstrekking, aan de hand van een draaiboek/partyplan.*
- N.B.: de partymanager B is onderdeel van een reeks van vier functies (partymanager A, B, C en D).*

#### **Organisatie**

Directe chef : manager operations of directeur.

Geeft leiding aan : 10 tot ca. 25 medewerkers (waaronder oproep-/uitzendkrachten).

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leidinggeven aan de medewerkers die belast zijn met het aanvoeren uit eigen bedrijf van materialen, maaltijd delen/maaltijden, dranken e.d., het voorbereiden en opbouwen van de partyruimte(n), het bereiden/afmaken van gerechten, het bedienen van gasten (aan tafel, uitgiftebuffet, bar e.d.), het ontruimen/afbouwen van de partyruimte(n) na afloop, het verzamelen en afvoeren van materialen. Daartoe o.m.:
  - mede voorbereiden van de party, waaronder opstellen van aanwezigheidsroosters voor oproepkrachten;
  - bepalen van de op te roepen medewerkers/oproepkrachten;
  - uitwerken van het draaiboek/partyplan naar detaillering op de uitvoeringslocatie (inrichting van werkplekken, opstelling van meubilair e.d.).
2. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden door de medewerkers. Daartoe o.m.:
  - toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen en instructies;
  - toezien op de voortgang van uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden, afstemmen met de opdrachtgever over afwijkingen, extra wensen e.d.;
  - oplossen van problemen, afstemmen met logistiek, (centrale) keuken over veranderingen, aanvullingen etc.
3. Verzamelen van gegevens ten behoeve van de administratie en facturering. Opstellen van evaluatierapporten. Registreren van de gewerkte uren van de oproepmedewerkers.
4. Overige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld;
  - zo nodig meewerken bij de bedieningsuitvoering;
  - in voorkomende gevallen fungeren als assistent partymanager onder de partymanager D.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Corrigerend optreden naar medewerkers. Voeren van intern overleg.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
  
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.

## **INDELINGSHULPMIDDELEN**

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "partymanager B" komt vooral voor bij partycateringbedrijven.*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 6
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van een party-uitvoering met enkele medewerkers of met een beperkt cateringassortiment, conform de referentiefunctie partymanager A , dan indeling in groep:* 5
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van een party-uitvoering met grotere aantallen medewerkers en gasten, conform de referentiefunctie partymanager C, dan indeling in groep:* 7

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Funciecategorie : Partycatering/banqueting  
Referentiefunctie : Banquetmanager  
Referentiefunctie-nummer : P.7.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de uitvoering van vergaderingen, recepties, partijen e.d. in de zaal/zalen, als eindverantwoordelijke, voor tot ca. 150 gasten met gerechten/maaltijden en drankverstreking, aan de hand van uitgewerkte offertes en afspraken;*
- *verkopen van vergaderingen, recepties, partijen, etc.*

#### **Organisatie**

Directe chef : afdelingsmanager of directeur.  
Geeft leiding aan : tot ca. 25 medewerkers (waaronder oproep-/uitzendkrachten), mede via een assistent.

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leidinggeven aan de medewerkers die belast zijn met het voorbereiden/gereed maken van zalen voor de afgesproken doeleinden, het bedienen van gasten aan tafel of uitgiftebuffet, het ontruimen/afbouwen van zalen na afloop. Daartoe o.m.:
  - . opstellen van werkroosters, bepalen van op te roepen medewerkers/oproepkrachten;
  - . zorg dragen voor de aanvoer/aanwezigheid van afgesproken voorzieningen (als audiovisuele, decoratieve).
2. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden door de medewerkers. Daartoe o.m.:
  - . toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen en instructies;
  - . zorg dragen voor regeling van deelwerkzaamheden als bijvoorbeeld alle bedieningswerkzaamheden door de assistent;
  - . toezien op de voortgang en uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden, afstemmen met de opdrachtgever over afwijkingen, extra wensen e.d.
3. Behandelen van aanvragen voor vergaderingen, recepties, partijen, etc. Daartoe o.m.:
  - . bespreken van wensen/eisen met de opdrachtgever, geven van informatie over mogelijkheden, menu's, prijzen, speciale menuwensen; adviseren over menusamenstelling, wijnkeuze e.d.;
  - . opstellen van offertes, boeken van geaccepteerde offertes;
  - . uitwerken van boekingen naar instructies voor eigen medewerkers en medewerkers van bijvoorbeeld keuken en technische dienst; regelen/bespreken van speciale attributen, decoraties e.d.
4. Verzamelen van gegevens ten behoeve van de administratie en facturering, na afloop. Opstellen van evaluatierapporten. Bespreken en behandelen van klachten van opdrachtgevers.

Bewaken van de financiële resultaten van de eigen afdeling ten opzichte van de begroting.  
Achterhalen en verbeteren van afwijkingen.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Soms geven van informatie aan gasten in een vreemde taal. Opstellen van correspondentie. Voeren van intern overleg.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
  
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.

## **INDELINGSHULPMIDDELEN**

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "banquetmanager" komt vooral voor bij (internationale) hotel/restaurants, congres- en vergadercentra e.d.*

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

- *Banquet/sales-coördinator*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |   |   |
|---|---|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>  | 7 |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het niet hebben van de commerciële verantwoordelijkheid, conform de referentiefunctie partymanager B, dan indeling in groep:</i>                             | 6 |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van de uitvoering van vergaderingen/congressen, recepties, partijen, etc., met grotere aantallen medewerkers en gasten*, dan indeling in groep:</i> | 8 |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Partycatering/banqueting  
Referentiefunctie : Partymanager C  
Referentiefunctie-nummer : P.7.2

### **functie-omschrijving**

#### Kenmerken van de functie

- *Leiden/regelen van de uitvoering van parties/evenementen op locatie, als eindverantwoordelijke, soms met ondersteuning van een assistent partymanager, voor tot ca. 500 gasten, verspreid over meerdere ruimten, met inzet van eigen middelen en materialen en eventueel van ingehuurde en te coördineren diensten/bijdragen van derden (zoals bijvoorbeeld entertainment, audiovisuele voorzieningen, beveiliging), met maaltijd- en drankverstrekking in/op diverse uitgiftedvormen en uitgiftedpunten, aan de hand van een draaiboek/partyplan.*

*N.B.: de partymanager C is onderdeel van een reeks van vier functies (partymanager A, B, C en D).*

#### **Organisatie**

Directe chef : manager operations of directeur.  
Geeft leiding aan : tot ca. 50 medewerkers (waaronder oproep-/uitzendkrachten), eventueel via een assistent partymanager.

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leidinggeven aan de medewerkers die belast zijn met het aanvoeren uit eigen bedrijf van materialen, maaltjiddelen/maaltijden, dranken e.d., het voorbereiden en opbouwen van de partyruimte(n), waaronder het coördineren van de werkzaamheden door derden als bijvoorbeeld het aanbrengen van audiovisuele voorzieningen, het bereiden/afmaken van gerechten, het bedienen van gasten (aan tafel, uitgiftedbuffet, bar e.d.), het ontruimen/afbouwen van de partyruimte(n) na afloop, het verzamelen en afvoeren van materialen.  
Daartoe o.m.:
  - . mede voorbereiden van de party, waaronder opstellen van aanwezigheidsroosters met aantallen en kwaliteit oproepkrachten;
  - . bepalen van de op te roepen medewerkers/oproepkrachten;
  - . uitwerken van het draaiboek/partyplan naar detaillering op de uitvoeringslocatie (inrichting van werkplekken, opstelling van meubilair, plaats van drankvoorraden, koeling, etc.).
2. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden door de medewerkers.  
Daartoe o.m.:
  - . toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen en instructies;
  - . toezien op de voortgang en uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;
  - . afstemmen van het programmaverloop met contactpersonen van derden en opdrachtgever; afstemmen met de opdrachtgever over afwijkingen, extra wensen e.d.;
  - . oplossen van problemen, afstemmen met logistiek, (centrale) keuken over veranderingen, aanvullingen e.d.; behandelen van klachten van gasten, in laatste instantie.

3. Bewaken van de efficiënte inzet van de medewerkers en van doelmatig urengebruik; tijdig wegzenden van overbodig geworden oproepmedewerkers.
4. (Doen) verzamelen en bijhouden van gegevens ten behoeve van de administratie en de facturering. Doen bijhouden van gewerkte uren van de oproepmedewerkers. Opstellen van evaluatierapporten met toelichtingen over het verloop, uitvoering, eventuele schadeclaims e.d.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Corrigerend optreden naar medewerkers. Voeren van diverse vormen van overleg, intern en extern (met derden/buitenfirma's).
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.

### INDELINGSHULPMIDDELEN

#### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "partymanager C" komt vooral voor bij partycateringbedrijven.*

#### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |   |   |
|---|---|
| <p>= <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i></p>   | 7 |
| <p>- <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van een party-uitvoering met eigen middelen en materialen, met kleinere aantallen medewerkers en gasten, conform de referentiefunctie partymanager B, dan indeling in groep:</i></p>   | 6 |
| <p>+ <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld de verantwoordelijkheid voor het leiden van een party-uitvoering, waaronder het coördineren van bijdragen van derden qua ruimten en voorzieningen, met grote aantallen medewerkers en gasten, conform de referentiefunctie partymanager D, dan indeling in groep:</i></p> | 8 |



## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Partycatering/banqueting  
Referentiefunctie : Partymanager D  
Referentiefunctie-nummer : P.8.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden/regelen van de uitvoering van parties/evenementen op locatie, als eindverantwoordelijke, met ondersteuning van assistent partymanager(s), in door derden voorbereide en opgeleverde ruimte(n) als bijvoorbeeld partytenten, voor tot ca. 1000 gasten, verspreid over meerdere ruimten, met inzet van eigen middelen en materialen en van ingehuurd en te coördineren diensten/bijdragen van derden (zoals bijvoorbeeld entertainment, audiovisuele voorzieningen, beveiliging), met maaltijd- en drankverstrekking in/op diverse uitgiftvormen/varianten qua uitgebreidheid en uitgiftpunten, aan de hand van een draaiboek/partyplan.*

*N.B.: de partymanager D is onderdeel van een reeks van vier functies (partymanager A, B, C en D).*

#### **Organisatie**

Directe chef : manager operations of directeur.  
Geeft leiding aan : tot ca. 100 medewerkers (waaronder oproep-/uitzendkrachten) gedeeltelijk via assistent partymanager(s).

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Coördineren van de werkzaamheden met betrekking tot het voorbereiden/gereedmaken van de partyruimte(n) door derden, het aanleggen/aanbrengen van voorzieningen voor energie, audiovisuele voorzieningen, entertainment e.d. Afstemmen van de voortgang met derden/buitenfirma's, bewaken van het tijdplan volgens het draaiboek/partyplan. Controleren en overnemen van opgeleverde voorbereidingen.
2. Leidinggeven aan de medewerkers die belast zijn met het aanvoeren uit eigen bedrijf van materialen, maaltjiddelen/maaltijden, dranken e.d., het voorbereiden en opbouwen van de partyruimte(n), het bereiden/afmaken van gerechten, het bedienen van gasten (aan tafel, uitgiftbuffet, bar e.d.), het ontruimen/afbouwen van de partyruimte(n) na afloop, het verzamelen en afvoeren van materialen. Daartoe o.m.:
  - . mede voorbereiden van de party, waaronder opstellen van aanwezigheidsroosters met aantallen en kwaliteit oproepkrachten;
  - . bepalen van de op te roepen medewerkers vooral in de sleutelfuncties, of controleren van de door de assistent opgestelde roosters en bezetting;
  - . uitwerken van het draaiboek/partyplan naar detaillering op de uitvoeringslocatie (inrichting van werkplekken, opstelling van meubilair, plaats van drankvoorraden, koeling etc.).
3. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden door de medewerkers. Daartoe o.m.:
  - . toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen en instructies;

- . zorg dragen voor de regeling van gedeelten van de werkzaamheden als bijvoorbeeld alle bedieningswerkzaamheden door de assistent;
- . toezien op de voortgang en uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;

- . afstemmen van het programmaverloop met contactpersonen van derden en opdrachtgever; oplossen van problemen en zo nodig aanpassen/improviseren in de planning;
  - . afstemmen met de opdrachtgever over afwijkingen, extra wensen e.d.;
  - . oplossen van problemen, afstemmen met logistiek, (centrale) keuken over veranderingen, aanvullingen e.d. Behandelen van klachten van gasten, in laatste instantie.
4. Bewaken van efficiënte inzet van de medewerkers en van doelmatig urengebruik; tijdig wegzenden van overbodig geworden oproepmedewerkers.
5. (Doen) verzamelen en bijhouden van gegevens ten behoeve van de administratie en de facturering. Doen bijhouden van gewerkte uren van de oproepmedewerkers. Opstellen van evaluatierapporten met toelichtingen over het verloop, uitvoering, eventuele schadeclaims e.d. Evalueren van de party, begroting, verloop, draaiboek/partyplan en realisatie met de commercieel verantwoordelijke. Leveren van bijdragen en suggesties aan verbeteringen van de formule, kwaliteit en rendement.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Voeren van diverse vormen van overleg, intern en extern (met derden/buitenfirma's).
  - Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod en bij het improviserend oplossen van problemen.

### INDELINGSHULPMIDDELEN

#### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "partymanager D" komt vooral voor bij partycateringbedrijven.*

#### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |   |   |
|---|---|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>  | 8 |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van een party-uitvoering met kleinere aantallen medewerkers en gasten, conform de referentiefunctie partymanager C, dan indeling in groep:</i>  | 7 |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld de verantwoordelijkheid voor eerdere fasen in de party-uitvoering (commerciële activiteiten, opstellen van draaiboek/partyplan)*, of wanneer het een party-uitvoering betreft met een zeer prestigieuze uitstraling*, dan indeling in groep:</i> | 9 |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## FUNCTIECATEGORIE: RECEPTIE (FRONT OFFICE) (R)

Functie- groep	Reeks: uitvoerend	Reeks: leidinggevend
1		
2	Bagagist (R.2.1)	
3	Chauffeur (R.3.1) Medewerker telefooncentrale (R.3.2) Portier (R.3.3)	
4	Clubportier (R.4.1) Medewerker receptie (R.4.2) Nachtportier (R.4.3)	Supervisor portiers/bagagisten (R.4.4)
5	Medewerker beveiliging (R.5.1) Medewerker reserveringen (R.5.2) Nachtreceptionist (R.5.3) Receptionist (R.5.4)	Hoofd conciërge (R.5.5)
6		Nachtmanager (R.6.1)
7		Hoofd beveiliging (R.7.1) Hoofd receptie A (R.7.2)
8		Hoofd receptie B (R.8.1)
9		
10		
11		

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie	: Receptie (front office)
Referentiefunctie	: Bagagist
Referentiefunctie	: R.2.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Verlenen van service aan (internationale) gasten buiten of in de hal van het hotel;*
- *gastencontact is gericht op serviceverlening.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Begeleiden van hotelgasten bij aankomst in en vertrek uit het hotel. Daartoe o.m.:
  - . in ontvangst nemen en transporteren van bagage naar de kamer(s);
  - . bij vertrek transporteren van bagage naar de hal of vervoermiddel; zo nodig in bewaring nemen van bagage van (groepen) gasten;
  - . begeleiden van gasten naar de kamer(s), geven van algemene informatie over hotel-faciliteiten, de werking van (technische) apparatuur e.d.;
  - . toezien (bij de werkzaamheden in de hal) op binnenkomst van niet passende/ongewenste bezoekers en zo nodig waarschuwen van de beveiliging.
2. Verlenen van service aan gasten op verzoek, zoals:
  - . bestellen van taxi's;
  - . reserveren van restaurants, theaters e.d.;
  - . parkeren van auto's van arriverende gasten;
  - . doen van boodschappen, bezorgen van berichten e.d.
3. Assisteren van de huishoudelijke dienst bij interne verhuizingen, plaatsen/weghalen van extra bedden, plaatsen van fruitmanden e.d.
4. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Soms geven van informatie aan gasten in een vreemde taal.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen/verplaatsen van bagage, bedden e.d.
- Lopend en staand werken; eenzijdige belasting van armspieren.
- Hinder van tocht en temperatuurwisselingen bij afwisselend binnen/buiten werken.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "bagagist" komt overwegend voor in het grotere (internationale) hotel/restaurantbedrijf.*

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

- *Bellboy*
- *Chasseur*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 2
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitsluitend sjouwen van bagage, zonder dat gastencontact aan de orde is\*, dan indeling in groep:* 1
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het verrichten van bewakingstaken, conform de referentiefunctie portier, dan indeling in groep:* 3

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Receptie (front office)  
Referentiefunctie : Chauffeur  
Referentiefunctie-nummer : R.3.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Vervoeren van gasten en doen van boodschappen met behulp van personenbusje of auto;*
- *gastencontact is gericht op serviceverlening.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Vervoeren van gasten van aankomstpunt naar en bestemmingen vanuit het hotel.  
Zich oriënteren op de te rijden route en afstemmen van bestemmingen, vertrektijden e.d. met leidinggevende, receptionisten of gasten.
2. Doen van boodschappen (eventueel voor gasten) in de stad/regio in opdracht van directe chef of receptionisten.
3. Zorg dragen voor tijdig periodiek onderhoud van busje of auto. Maken van afspraken bij garage (via directe chef), controleren van accu, olie- en waterpeil, uitvoeren van kleine reparaties (vervangen lampen, verwisselen kapotte banden e.d.); schoonhouden van busje of auto.
4. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Te woord staan van en soms geven van feitelijke informatie aan gasten in een vreemde taal.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Inspannende houding bij het besturen en schoonhouden van busje of auto.
- Enerverende werkomstandigheden bij veelvuldige deelname aan het wegverkeer. Hinder van motorgeluid.
- Kans op (ernstig) letsel door verkeersongevallen.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “chauffeur” komt overwegend voor in het grotere (internationale) hotel/restaurantbedrijf, restaurants en in andere grote bedrijven in de Horecabranche.*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 3
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft: niet van toepassing* -
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het vervoeren (met een vrachtwagen) van maaltijdcomponenten en uitrustingsstukken voor partijen en assisteren van bedienend personeel bij opbouw/afbraak, conform de referentiefunctie chauffeur partycatering, dan indeling in groep:* 4



## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Funciecategorie : Receptie (front office)  
Referentiefunctie : Medewerker telefooncentrale  
Referentiefunctie-nummer : R.3.2

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Bedienen van de telefooncentrale met een groot aantal inkomende- en uitgaande lijnen voor interne en externe (internationale) telefoonverbindingen op vlotte, prettige en zakelijke wijze.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Verzorgen van telefoonverbindingen voor gasten en bedrijfsfunctionarissen. Daartoe o.m.:
  - . ontvangen en tot stand brengen van telefoonverbindingen; zorgen voor een juiste doorverbinding in de voorgeschreven volgorde;
  - . verstrekken van algemene informatie; noteren en doorgeven van boodschappen; (incidenteel) aannemen van reserveringen.
2. Ontvangen en verzenden van faxberichten voor gasten of bedrijfsfunctionarissen. Ervoor zorgen dat berichten bij de juiste personen afgeleverd worden.
3. Registreren van gesprekken van gasten en boeken op rekening. Bijhouden van in huis zijnde gasten in een gastenbestand in verband met het telefoonverkeer; bijhouden van zaalreserveringen e.d.
4. Oproepen van functionarissen met behulp van omroepinstallatie of pieper. Regelen van het oproepen van interne/externe functionarissen bij calamiteiten (zoals brand).
5. Overige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld:
  - . typen van stukken, op verzoek, met behulp van PC;
  - . signaleren van technische storingen aan directe chef of technische dienst;
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Telefonisch te woord staan van gasten en andere relaties in een vreemde taal.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Eenzijdige spierbelasting bij bediening van apparatuur tijdens spitsuren.
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “medewerker telefooncentrale” komt overwegend voor in het grotere (internationale) hotel/restaurantbedrijf en andere grotere organisaties in de Horecabranche.*

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

- *Telefonist*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 3
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft: komt in de praktijk niet voor* -
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het verrichten van standaard-receptietaken, conform de referentiefunctie medewerker receptie, dan indeling in groep:* 4

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Receptie (front office)  
Referentiefunctie : Portier  
Referentiefunctie-nummer : R.3.3

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Verlenen van service aan (internationale) gasten buiten of in de hal van het hotel;*
- *gastencontact is gericht op serviceverlening (veelal als eerste aanspreekpunt);*
- *verrichten van eenvoudige bewakingstaken.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Begeleiden van hotelgasten bij aankomst in en vertrek uit het hotel. Daartoe o.m.:
  - . ontvangen van gasten, (helpen) uitladen van bagage en deze transporteren naar de hal; zo nodig transporteren van bagage naar gastenkamer(s);
  - . parkeren van auto's op verzoek van gasten; deze bij vertrek weer ophalen;
  - . bij vertrek assisteren bij het transporteren van bagage naar de hal en (helpen) inladen van bagage in het vervoermiddel.
2. Verlenen van service aan gasten op verzoek, zoals:
  - . geven van informatie over hotelfaciliteiten, toeristische activiteiten, musea e.d.;
  - . reserveren van restaurants, theaters e.d.;
  - . doen van boodschappen, bezorgen van berichten e.d.
3. Verrichten van bewakingstaken in en om het hotel. Daartoe o.m.:
  - . toezien op binnenkomende bezoekers;
  - . signaleren en op gepaste wijze verwijderen van ongewenste bezoekers, overeenkomstig de richtlijnen van directe chef of het hoofd beveiliging.
4. Schoonhouden van de ingang van het hotel.
5. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Soms geven van informatie aan gasten in een vreemde taal. Overtuigen van ongewenste bezoekers tot vertrek.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen/verplaatsen van bagage.
- Lopend en staand werken; eenzijdige belasting van armspieren.

- Hinder van tocht en temperatuurwisselingen bij afwisselend binnen/buiten werken.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "portier" komt overwegend voor in het grotere (internationale) hotel/restaurantbedrijf.*

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

- *Porter*
- *Doorman*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 3
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het alleen begeleiden van gasten, zonder dat verdere bewakingstaken aan de orde zijn, conform de referentiefunctie bagagist, dan indeling in groep:* 2
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het verrichten van uitgebreidere beveiligingsstaken, zoals het "lopen" van bewakingsronden (gebouwen en terrein gedurende de nacht), conform de referentiefunctie nachtportier, dan indeling in groep:* 4

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Receptie (front office)  
Referentiefunctie : Clubportier  
Referentiefunctie-nummer : R.4.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Toelaten van gasten overeenkomstig het vastgestelde toelatingsbeleid;*
- *zorgen voor de orde en veiligheid in en om de club, overeenkomstig het huishoudelijke reglement (waarin opgenomen de regels ten aanzien van drugs- en alcoholbeleid).*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Toelaten van gasten tot de club, overeenkomstig het vastgestelde toelatingsbeleid voor de betrokken avond of party. Daartoe nagaan of de gasten voorkomen op de gasten- of ledenlijst, letten op voorgeschreven kleding en schoeisel en weigeren van niet aan het huishoudelijke reglement voldoende of aangeschoten mensen.
2. Toezien op de algemene orde en veiligheid in het bedrijf. Daartoe o.m.:
  - preventief uitvoeren van veiligheidscontroles en signaleren van bijzonderheden;
  - lopen van rondes tijdens avonden, toezien op naleving van regels drugs- en alcoholgebruik, verwijderen van personen met ongewenst gedrag;
  - signaleren van (dreigende) calamiteiten, waarschuwen van het management en/of instanties volgens het noodplan;
  - begeleiden van gasten in noodsituaties;
  - controleren bedrijf na sluiting (ramen, deuren afsluiten, apparatuur uit e.d.).
3. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Geven van informatie en aanwijzingen bij calamiteiten aan gasten. Kalmeren en overtuigen tot vertrek van ongewenste bezoekers.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Enerverende werkomstandigheden bij calamiteiten en ongewenste confrontaties en bedreigingen.
- Kans op letsel bij calamiteiten en door agressief gedrag van ongewenste personen of gasten.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "clubportier" komt overwegend voor in clubs, discotheken en vergelijkbare bedrijven.*

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

- *Portier van een club*
- *Doorman*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 4
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het overdag uitvoeren van portierstaken, conform de referentiefunctie portier, dan indeling in groep:* 3
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het aansturen van een groepje collega's en hebben van aanvullende verantwoordelijkheden op bijvoorbeeld veiligheidsgebied\*, dan indeling in groep:* 5

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Receptie (front office)  
Referentiefunctie : Medewerker receptie  
Referentiefunctie-nummer : R.4.2

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Standaard receptiefunctie, waarbij zelf kamers reserveren/verkopen en afrekenen met (groepen) gasten niet of nauwelijks aan de orde is (dit wordt centraal of door collega's in een zwaardere functie geregeld);*
- *gastencontact is gericht op serviceverlening, voornamelijk in de Nederlandse taal.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Verrichten van receptiewerkzaamheden, gelijktijdig of in wisseldiensten met collega's.  
Daartoe o.m.:
  - . ontvangen en inchecken van gasten aan de hand van reserveringlijsten; aanmaken en overhandigen van sleutels/sleutelkaarten;
  - . geven van algemene en toeristische informatie aan gasten;
  - . verlenen van service, zoals het verzorgen van de wekservice, opvangen en doorgeven van boodschappen, klachten e.d.;
  - . uitchecken van vertrekkende gasten, afrekenen van verteringen, contant of met creditcard.
2. Bedienen van de telefooncentrale; aannemen en doorverbinden van gesprekken met gasten of interne bedrijfsfunctionarissen. Ontvangen en te woord staan van bezoekers en hen in contact brengen met gasten of bedrijfsfunctionarissen.
3. Verwerken van betalingen met behulp van (geautomatiseerd) kassasysteem. Overdragen van de kassa bij einde dienst en verantwoorden van ontvangen gelden en creditcardbetalingen. Controleren van wisselgeld voor aanvang dienst.
4. Overige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld:
  - . opstellen en verzenden van standaardbrieven en e-mails met behulp van PC;
  - . verzorgen van (een deel van) de uitgaande post (inpakken, frankeren e.d.);
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.



### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
  
- Staand en soms plaatsgebonden werken.
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod (gelijktijdig in- en uitchecken van gasten en bedienen van de telefooncentrale).

## **INDELINGSHULPMIDDELEN**

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “medewerker receptie” komt overwegend voor in hotels en conferentie- en sportcentra.*

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

- *Medewerker front office*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 4
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitsluitend bedienen van de telefooncentrale, conform de referentiefunctie medewerker telefooncentrale, dan indeling in groep:* 3
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitvoeren van een breed pakket aan receptietaken in een (internationaal) hotel, conform de referentiefunctie receptionist, dan indeling in groep:* 5

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Receptie (front office)  
Referentiefunctie : Nachtportier  
Referentiefunctie-nummer : R.4.3

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Verrichten van receptie-, bewakings- en schoonmaaktaken gedurende de nachtelijke uren;*
- *in de regel alleenwerkend van ca. 23.00 tot 07.00 uur.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Verrichten van receptietaken in de nachtelijke uren (in- en uitchecken van gasten, zo nodig afrekenen, begeleiden naar kamers, geven van informatie, binnenlaten van gasten na sluitingstijd, bedienen telefooncentrale, opvangen van vragen en klachten van en leveren van overige service aan gasten).
2. Serveren, op verzoek, van dranken en klaarmaken/serveren van koffie, thee en eenvoudige gerechten (bijvoorbeeld broodjes). Zo nodig klaarmaken en serveren van het ontbijt.
3. Toezien op de algemene veiligheid en bewaken van terreinen en gebouwen. Daartoe o.m.:
  - . lopen van rondes, controleren op onregelmatigheden, afsluiting ramen, deuren e.d.;
  - . signaleren van onregelmatigheden, treffen van passende maatregelen en zo nodig waarschuwen van in-/externe functionarissen en/of instanties volgens voorschrift/noodplan;
  - . begeleiden van gasten in noodsituaties.
4. Verrichten van schoonmaak- en andere ondersteunende werkzaamheden, zoals:
  - . opruimen/stofzuigen van openbare ruimten, rechtzetten van tafels/stoelen, afnemen van stof, wisselen van tafelkleedjes e.d.;
  - . voorbereiden van het ontbijt (dekken van tafels, aanvullen bestek en serviesgoed, aanzetten van apparatuur, zetten van koffie en thee);
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Geven van informatie en aanwijzingen bij calamiteiten aan gasten in een vreemde taal. Kalmeren en overtuigen tot vertrek van ongewenste bezoekers.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Inspannende houding en eenzijdige spierbelasting bij schoonmaakwerkzaamheden.
- Hinder van tocht en temperatuurwisselingen bij afwisselend binnen en buiten werken.
- Enerverende werkomstandigheden bij calamiteiten en ongewenste confrontaties.

- Kans op letsel bij calamiteiten en door contact met ongewenste bezoekers.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “nachtportier” komt overwegend voor in het hotel/restaurantbedrijf en hotelbedrijf.*

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

- *Nightporter*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 4
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het overdag uitvoeren van portierstaken, conform de referentiefunctie portier, dan indeling in groep:* 3
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het tevens verrichten van de nacht-audit-taken, conform de referentiefunctie nachtreceptionist, dan indeling in groep:* 5

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Receptie (front office)  
Referentiefunctie : Supervisor portiers/bagagisten  
Referentiefunctie-nummer : R.4.4

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- Aansturen van een groep portiers en bagagisten in de werkkuitvoering met betrekking tot serviceverlening aan (internationale) gasten en van eenvoudige bewakingstaken;
- gastencontact is gericht op serviceverlening.

#### **Organisatie**

Directe chef : operationeel leidinggevende.

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden met betrekking tot het verlenen van service aan gasten bij aankomst en vertrek, verrichten van bewakingstaken en leveren van ondersteuning aan collega's van andere afdelingen. Daartoe o.m.:
  - . *toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies;*
  - . *toezien op de voortgang en de uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;*
  - . *afstemmen van werkzaamheden met andere afdelingen;*
  - . *inwerken van nieuwe medewerkers (praktijkbegeleiding);*
  - . *opvangen en afhandelen van vragen/klachten van gasten.*
2. Verrichten van de werkzaamheden uit de referentiefunctie "portier" en incidenteel uit de referentiefunctie "bagagist" en (zie referentiefunctie-omschrijvingen portier en bagagist).

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Soms geven van informatie aan gasten in een vreemde taal.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen/verplaatsen van bagage.
- Lopend en staand werken; soms eenzijdige belasting van armspieren.
- Hinder van tocht en temperatuurwisselingen bij afwisselend binnen/buiten werken.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “supervisor portiers/bagagisten” komt overwegend voor in het grotere (internationale) hotel/restaurantbedrijf.*

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

- *Bell captain*
- *Hoofdportier*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 4
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het niet aansturen van een groep medewerkers en het alleen verrichten van de uitvoerende werkzaamheden, conform de referentiefunctie portier, dan indeling in groep:* 3
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een grotere groep medewerkers en het hebben van meer verantwoordelijkheden, zoals een zwaardere beveiligingstaak of uitgebreidere gast-relatietaken\*, dan indeling in groep:* 5

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Receptie (front office)  
Referentiefunctie : Medewerker beveiliging  
Referentiefunctie-nummer : R.5.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Zorgen voor de veiligheid van gasten, medewerkers en bedrijf;*
- *lopen van diverse diensten; tijdens nachtdiensten uitvoeren van eenvoudig technisch werk.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Toezien op de algemene veiligheid van gasten en medewerkers en bewaken van terreinen en gebouwen. Daartoe o.m.:
  - . surveilleren in de lobby of lopen van rondes, daarbij controleren op onregelmatigheden;
  - . treffen van passende maatregelen, zoals verwijderen van ongewenste personen;
  - . optreden bij calamiteiten, toepassen van EHBO (diploma vereist); zo nodig waarschuwen van in-/externe functionarissen en/of instanties volgens voorschrift/noodplan;
  - . begeleiden van gasten in noodsituaties;
  - . uitvoeren van controles op personeel bij de personeelsingang en -uitgang.
2. Uitvoeren van onderzoeken in het bedrijf, zoals onderzoek naar diefstal, vermissingen e.d. Raadplegen daartoe van gasten en/of medewerkers en rapporteren aan leidinggevende.
3. Leveren van service aan ontredderde gasten bij diefstal (ook buiten het hotel) of verlies van waardevolle goederen, creditcards e.d. Inschakelen van en doen van meldingen bij instanties, creditcardmaatschappijen e.d.
4. Verrichten van overige werkzaamheden, zoals:
  - . verzorgen van het sleutelbeheer en behandelen van verloren/gevonden voorwerpen;
  - . verrichten van eenvoudige technische werkzaamheden (lampen verwisselen, kleine reparaties e.d.) tijdens nachtdiensten;
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Geven van informatie en aanwijzingen bij calamiteiten aan gasten in een vreemde taal. Kalmeren en overtuigen tot vertrek van ongewenste bezoekers.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Enerverende werkomstandigheden bij calamiteiten en ongewenste confrontaties.
- Kans op letsel bij calamiteiten en door contact met ongewenste bezoekers.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “medewerker beveiliging” komt overwegend voor in het grotere hotel/restaurantbedrijf en hotelbedrijf.*

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

- *Assistent beveiliging*
- *Beveiligingsmedewerker*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 5
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitvoeren van receptie- en beperkte bewakingswerkzaamheden, conform de referentiefunctie nachtportier, dan indeling in groep:* 4
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een groep nachtportiers of nacht-receptionisten, conform de referentiefunctie nachtmanager, dan indeling in groep:* 6



## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Receptie (front office)  
Referentiefunctie : Medewerker reserveringen  
Referentiefunctie-nummer : R.5.2

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Boeken van individuele en/of groepsreserveringen op een zo gunstig mogelijke wijze qua bezetting en opbrengst, veelal op basis van richtlijnen van leidinggevende of yield manager.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Boeken van individuele en/of groepsreserveringen voor kamers en zalen en verwerken van reserveringen van de sales-afdeling. Daartoe o.m.:
  - behandelen van aanvragen met behulp van het (geautomatiseerde) reserveringssysteem en bekende richtlijnen ten aanzien van optimalisering van de kameropbrengst; nagaan of aan wensen ten aanzien van aantallen, data, etc. voldaan kan worden;
  - informeren van aanvragers (gasten, touroperators, agenten) over aanvragen en mogelijkheden/onmogelijkheden;
  - zo nodig opstellen van offertes (binnen de richtlijnen met betrekking tot kortingen e.d.);
  - vastleggen van zelf of door de sales-afdeling gemaakte boekingen in het (geautomatiseerde) reserveringssysteem; zo nodig vastleggen van uitgegeven opties.
2. Behandelen van uitstaande opties en optredende wijzigingen in boekingen. Daartoe o.m.:
  - tijdig contact opnemen met optanten om optie definitief te maken;
  - behandelen van optredende wijzigingen in boekingen (annuleringen, overboekingen e.d.) binnen de beschikbare mogelijkheden;
  - vaststellen en doorgeven van annuleringskosten aan de administratie voor facturering.
3. Verzorgen van diverse overzichten met betrekking tot reserveringen, kameromzetten e.d.
4. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Bespreken van reserveringen, opties e.d. met aanvragers in een vreemde taal.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij het werken met het geautomatiseerde reserveringssysteem.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “medewerker reserveringen” komt overwegend voor in het (internationale) hotel/restaurantbedrijf.*

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

- *Medewerker banquet reserveringen*
- *Reservation clerk*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 5
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het niet onderhouden van externe contacten en vooral administratief ondersteunend werken\*, dan indeling in groep:* 4
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het aansturen van een groep medewerkers (als eerste medewerker of als supervisor)\*, dan indeling in groep:* 6

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Receptie (front office)  
Referentiefunctie : Nachtreceptionist  
Referentiefunctie-nummer : R.5.3

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Verzorgen van nacht-audit-werkzaamheden en receptietaken gedurende de nachtelijke uren;*
- *gastencontact is gericht op serviceverlening.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Verzorgen van de nacht-audit-werkzaamheden (veelal met collega). Daartoe o.m.:
  - . controleren van de dagelijkse kassa-afrekeningen van de diverse afdelingen ten opzichte van ontvangen geld, creditcardbetalingen en getekende fout-/correctiebonnen; uitzoeken van verschillen en rapporteren van niet-opgeloste verschillen;
  - . boeken van dagontvangsten in het geautomatiseerde systeem;
  - . opboeken van gastenrekeningen met op kamernummer geboekte verteringen;
  - . opstellen van diverse omzetoverzichten en overzichten;
  - . controleren en uitdraaien van facturen;
  - . zorgen voor opslag van data door het maken van back-ups van bestanden.
2. Verrichten van receptietaken in de nachtelijke uren (in- en uitchecken van gasten, zo nodig afrekenen, begeleiden naar kamers, geven van informatie, binnenlaten van gasten na sluitingstijd, bedienen van telefooncentrale, opvangen van vragen en klachten van en leveren van overige service aan gasten).
3. Serveren, op verzoek, van dranken en klaarmaken/serveren van koffie, thee en eenvoudige gerechten (bijvoorbeeld broodjes). Zo nodig klaarmaken en serveren van het ontbijt.
4. Toezien op de algemene veiligheid en bewaken van terreinen en gebouwen. Daartoe o.m.:
  - . lopen van rondes, controleren op onregelmatigheden, afsluiting ramen, deuren, e.d.;
  - . signaleren van onregelmatigheden, treffen van passende maatregelen en zo nodig waarschuwen van in-/externe functionarissen en/of instanties volgens voorschrift;
  - . begeleiden van gasten in noodsituaties.
5. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Geven van informatie en aanwijzingen bij calamiteiten aan gasten in een vreemde taal. Kalmeren en overtuigen tot vertrek van ongewenste bezoekers.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
  
- Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij het werken met het geautomatiseerde systeem.
- Enerverende werkomstandigheden bij calamiteiten en ongewenste confrontaties.
- Kans op letsel bij calamiteiten en door contact met ongewenste bezoekers.

## **INDELINGSHULPMIDDELEN**

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "nachtreceptionist" komt overwegend voor in het grotere (internationale) hotel/restaurantbedrijf.*

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

- *Nightauditor*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 5
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het niet uitvoeren van nacht-audit-werkzaamheden, zodat receptie-, beveiligings- en schoonmaakwerkzaamheden overblijven, conform de referentiefunctie nachtportier, dan indeling in groep:* 4
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het aansturen van een groep medewerkers voor werkzaamheden gedurende de nacht, conform de referentiefunctie nachtmanager, dan indeling in groep:* 6

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Receptie (front office)  
Referentiefunctie : Receptionist  
Referentiefunctie-nummer : R.5.4

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Brede receptiefunctie waarin alle deeltaken van de receptie tot en met de conciërge-taak zijn opgenomen;*
- *gastencontact is gericht op serviceverlening voor de (internationale) gast.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Verrichten van receptiewerkzaamheden, gelijktijdig met collega's in wisseldiensten.  
Daartoe o.m.:
  - . ontvangen, te woord staan en inchecken van (binnen- en buitenlandse) gasten aan de hand van reserveringslijsten; aanmaken en overhandigen van sleutels/sleutelkaarten;
  - . verhuren van vrije kamers na raadpleging van het reserveringssysteem;
  - . opnemen van bijzonderheden/wensen van gasten; deze doorgeven aan betrokkenen;
  - . waarschuwen van chasseur/bagagist voor begeleiding van gasten naar de kamer;
  - . uitchecken van vertrekkende gasten; opmaken van rekeningen en afrekenen contant of met creditcard.
2. Verstrekken van informatie en verlenen van service aan gasten, zoals:
  - . geven van algemene en toeristische informatie, informatie over openbaar vervoer, restaurants, theaters e.d.;
  - . verzorgen van wek- en videoservice, bestellen van taxi's, kaarten voor theater e.d.;
  - . reserveren van restaurants, verkopen van souvenirs, kranten, snoep e.d.; verstrekken/verkopen van kleine verbruiksartikelen zoals tandenborstels, scheerapparaten, e.d.;
  - . aannemen en doorgeven van boodschappen voor gasten;
  - . opvangen van klachten/bijzonderheden, deze zo mogelijk zelf oplossen of doorgeven aan interne functionarissen.
3. Verwerken van betalingen met behulp van (geautomatiseerd) kassasysteem. Zo nodig doen van betalingen per kas, ook voor externe dienstverlening voor gasten; doorboeken van deze kosten op gastenrekeningen.  
Overdragen van de kassa bij einde dienst en verantwoorden van ontvangen gelden en creditcardbetalingen. Controleren van wisselgeld voor aanvang dienst.
4. Bedienen van de telefooncentrale; aannemen en doorverbinden van gesprekken met gasten of interne bedrijfsfunctionarissen. Ontvangen en te woord staan van bezoekers en hen in contact brengen met gasten of bedrijfsfunctionarissen.

5. Overige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld:
- . typen van diverse stukken, zoals facturen en bevestigingen;
  - . verzenden van fax-berichten (ook voor gasten);
  - . verzenden van hoteldocumentatie/informatie op aanvraag;
  - . verzorgen van (een deel van) de uitgaande post (inpakken, frankeren e.d.);
  - . overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Te woord staan en geven van informatie aan gasten in meerdere vreemde talen.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Staand en soms plaatsgebonden werken.
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod (gelijktijdig in- en uitchecken van gasten en bedienen van de telefooncentrale).

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "receptionist" komt overwegend voor in het (internationale) (van klein tot grote) hotel/restaurantbedrijf.*

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

- Medewerker front office

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |  |   |
|--|---|
| <p>= <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i></p>  | 5 |
| <p>- <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitvoeren van een deeltaak in de receptie of werken in een minder moeilijke receptie (bijvoorbeeld van een conferentiecentrum) met vooral Nederlandstalige gasten, conform referentiefunctie medewerker receptie, dan indeling in groep:</i></p> | 4 |
| <p>+ <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het aansturen van een groep receptionisten (als eerste medewerker of deskmanager)*, dan indeling in groep:</i></p>   | 6 |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Funciecategorie	:	Receptie (front office)
Referentiefunctie	:	Hoofd conciërge
Referentiefunctie	:	R.5.5

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de (ca. 5 tot 10) medewerkers, die belast zijn met uitvoerende conciërge-taken (serviceverlening in de meest brede zin, van toeristische informatie tot verkoop van verbruiksartikelen, excursies e.d.), waaronder plannen, regelen, aansturen van de medewerkers in de werkuitleiding, en personeelsbeheer;*
- *gastencontact is gericht op een hoog niveau serviceverlening en probleemoplossing.*

#### **Organisatie**

Directe chef : afdelingsmanager.

Geeft leiding aan : ca. 5 tot 10 medewerkers, waaronder parttimers.

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leidinggeven aan de medewerkers, die belast zijn met de serviceverlening in de conciërge-afdeling. Daartoe o.m.
  - . opstellen van werkroosters, regelen van voldoende bezetting (parttimers, oproepkrachten), regelen van verlof;
  - . verdelen van fooien en ontvangen commissie over medewerkers volgens afspraken;
  - . mede selecteren van nieuwe medewerkers, regelen van opleiding/inwerking, uitvoeren van beoordelingen.
2. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden in de conciërge-afdeling. Daartoe o.m.:
  - . toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies;
  - . toezien op de voortgang en de uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;
  - . doorgeven van bijzonderheden van (te verwachten) gasten aan andere afdelingen;
  - . opvangen van vragen/klachten van gasten en deze, afhankelijk van de situatie, naar eigen inzicht oplossen.
3. Toezien op de algemene orde/netheid en veiligheid in afdeling/bedrijf. Daartoe o.m.:
  - . zorgen voor het opgeruimd en netjes houden van afdeling en materialen;
  - . ingrijpen bij onregelmatigheden, treffen van passende maatregelen;
  - . optreden bij calamiteiten en nemen van maatregelen, zoals waarschuwen van in-/externe functionarissen/instanties en van gasten, e.e.a. volgens voorschrift;
  - . begeleiden van gasten in noodsituaties.
4. Zelf verlenen van niet-routinematige service aan gasten. Daartoe verrichten van zoekwerk, raadplegen van externen en regelen/boeken van gevraagde diensten. Incidenteel meewerken in alle uitvoerende werkzaamheden van conciërges en bagagisten.

### Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Geven van informatie aan en beantwoorden van vragen van gasten in meerdere vreemde talen. Corrigerend optreden naar medewerkers.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Veel lopend en staand werken.
- Soms hinder van tocht en temperatuurwisselingen bij afwisselend binnen/buiten werken.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “hoofd conciërge” komt overwegend voor in het grotere vooral luxere (internationale) hotel/restaurantbedrijf.*

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

- *Chief conciërge*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 6
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het niet leidinggeven aan een groep medewerkers\*, dan indeling in groep:* 5
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft zoals bijvoorbeeld het leiden van een grotere groep medewerkers en hebben van aanvullende verantwoordelijkheden, zoals naast de verantwoordelijkheid voor de conciërge-afdeling, die voor de receptie, conform de referentiefunctie hoofd receptie A, dan indeling in groep:* 7

- *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

-----

## ERRATUM

### **bij bladzijde 241 van het Handboek Referentiefuncties Bedrijfstak Horeca**

Betreft: Referentiefunctie Hoofd Conciërge, Referentiefunctie-nummer R.5.5.

Bij de richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie zijn onjuiste functiegroep-indelingen vermeld.

Deze dienen als volgt gewijzigd te worden:

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



- Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het niet leidinggeven aan een groep medewerkers\* dan indeling in groep: **4**
  
- Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft zoals bijvoorbeeld het leiden van een grotere groep medewerkers en hebben van aanvullende verantwoordelijkheden, zoals naast de verantwoordelijkheid voor de conciërge-afdeling, die voor de receptie, conform de referentiefunctie hoofd Receptie A, dan indeling in groep: **6**

\* Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Funciecategorie	: Receptie (front office)
Referentiefunctie	: Nachtmanager
Referentiefunctie	: R.6.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de (tot ca. 5) medewerkers, die belast zijn met receptie-, beveiliging-, room-service- en nacht-audit-werkzaamheden tijdens de nachtdienst, waaronder plannen, regelen, aansturen van de medewerkers in de werkuitvoering, en personeelsbeheer;*
- *optreden als verantwoordelijke voor alle afdelingen tijdens de nacht, waarbij de duty-manager telefonisch raadpleegbaar is.*

#### **Organisatie**

Directe chef : afdelingsmanager.  
Geeft leiding aan : ca. 5 medewerkers.

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leidinggeven aan de medewerkers die belast zijn met taken in de receptie, beveiliging, roomservice en nacht-audit tijdens nachtdiensten. Daartoe o.m.:
  - . opstellen van werkroosters, regelen van voldoende bezetting (parttimers, oproepkrachten), regelen van verlof;
  - . mede selecteren van nieuwe medewerkers, regelen van opleiding/inwerking, uitvoeren van beoordelingen.
2. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden tijdens nachtdiensten. Daartoe o.m.:
  - . toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies;
  - . toezien op de voortgang en de uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;
  - . uitvoeren van controles op de administratieve verwerking van de nacht-audit en op het tijdig opstellen/uitdraaien van vereiste overzichten;
  - . doorgeven van bijzonderheden aan andere afdelingen (die in dagdienst werken);
  - . opvangen van vragen/klachten van gasten en deze, afhankelijk van de situatie, naar eigen inzicht oplossen.
3. Toezien op de algemene veiligheid in en om het bedrijf. Daartoe o.m.:
  - . beoordelen van de veiligheidssituatie o.a. aan de hand van meldingen van gelopen ronden door de nachtportier en eigen toezicht in de hal/lobby;
  - . ingrijpen bij onregelmatigheden, treffen van passende maatregelen, zoals het weigeren of (laten) verwijderen van ongewenste gasten;
  - . optreden bij calamiteiten en nemen van maatregelen, zoals waarschuwen van in-/externe functionarissen/instanties en gasten, e.e.a. volgens voorschrift;
  - . begeleiden van gasten in noodsituaties.
4. Verrichten van de werkzaamheden uit de referentiefunctie “nachtreceptionist” (zie referentiefunctie-omschrijving nachtreceptionist).



### Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Geven van informatie en aanwijzingen bij calamiteiten aan gasten in een vreemde taal. Kalmeren en overtuigen tot vertrek van ongewenste bezoekers. Corrigerend optreden naar medewerkers.
- Toezien op naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
  
- Enerverende werkomstandigheden bij calamiteiten en ongewenste confrontaties.
- Kans op letsel bij calamiteiten en door contact met ongewenste bezoekers.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “nachtmanager” komt overwegend voor in het grotere (internationale) hotel/restaurantbedrijf.*

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

- *Night manager*
- *Night supervisor*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 6
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het niet optreden als nachtverantwoordelijke en alleen uitvoeren van nachtreceptiewerkzaamheden, conform de referentiefunctie nachtreceptionist, dan indeling in groep:* 5
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft zoals bijvoorbeeld het leiden van een grotere groep medewerkers en hebben van aanvullende verantwoordelijkheden\*, dan indeling in groep:* 7

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Receptie (front office)  
Referentiefunctie : Hoofd beveiliging  
Referentiefunctie-nummer : R.7.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Waarborgen van de veiligheid van en de voorkoming van materiële en immateriële schade aan gasten, medewerkers en bedrijf;*
- *als eindverantwoordelijke voor bewaking en beveiliging optreden als contactpersoon naar externe instanties.*

#### **Organisatie**

Directe chef : directeur.

Geeft leiding aan : 1 medewerker beveiliging, aangevuld met externen.

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Zeker stellen en bewaken van de veiligheid van gasten. Daartoe o.m.:
  - . waarnemen van veiligheidsbedreigende situaties en onregelmatigheden (ongewenste bezoekers, agressief gedrag e.d.) en deze wegnemen door juist optreden en houding;
  - . zo nodig inschakelen van instanties en doen van aangifte in overleg met leidinggevende;
  - . oplossen van problemen van gasten, zoals diefstal (in- en buiten het hotel), parkeer-schade aan auto's, (vermeend) incorrect gedrag van medewerkers e.d.
2. Behandelen van (vermoedens van) diefstal door het verzamelen van gegevens, bewijs-materiaal, inschakeling van de politie, tijdelijk laten installeren van detectie-apparatuur (door buitenfirma's), controleren van medewerkers bij vertrek e.d.  
Adviseren van de directeur over te nemen maatregelen.
3. Regelen van de bewaking en beveiliging van (grote) partijen e.d. Daartoe o.m.:
  - . beoordelen van veiligheidsrisico's door het vóóraf controleren van ruimten, voorzie-ningen, acts optredende artiesten e.d., aan de hand van voorschriften brandweer;
  - . geven van opdrachten voor aanpassingen en opheffen van veiligheidsbelemmeringen;
  - . doornemen van bezoekerslijsten op veiligheidsrisico's, afstemmen van eventuele extra bewaking en parkeerregeling daarop (in overleg met politie);
  - . regelen van de EHBO-post-bezetting;
  - . inhuren van externe bewakingsondersteuning (tot 10 medewerkers bij grote partijen);
  - . bijwonen van partijen, toezien op de ordelijke gang van zaken en regelen/coördineren van de correcte afhandeling van problemen.
4. Waarborgen van een goede werking van brandblus- en andere veiligheidsinstallaties.  
Periodiek (laten) testen van deze apparatuur/installaties; begeleiden van preventieve inspec-ties door de brandweer. Zorgen dat aanwijzingen van de brandweer worden doorgevoerd, na advies aan en besluit van de directie.

5. Verrichten van overige onderzoeken op veiligheidgebied, zoals:
  - . controles op computergebruik (ten behoeve van het hotelsleutelsysteem);
  - . laten onderzoeken van antecedenten (bijvoorbeeld van medewerkers) door de politie;
  - . attenderen op veiligheidsrisico's en adviseren over verbeteringen.
6. Opstellen van richtlijnen, instructies en werkvoorschriften voor medewerkers ten behoeve van veiligheid, vermijden van risico's en veilig werken. Toezien op de naleving ervan; aanspreken van leidinggevenden en medewerkers hierop.
7. Leiden/regelen van de werkzaamheden van de medewerker (die vooral belast is met waarnemings- en surveillancetaken) en aansturen van de externe medewerkers.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Uitoefenen van gezag bij het oplossen van veiligheidsproblemen. Geven van instructie aan in-/externe medewerkers op veiligheidgebied. Voeren van in-/extern overleg.
  - Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Vooral lopend en staand werken.
  - Kans op letsel als gevolg van molest en interventie bij veiligheidsbedreigende situaties.

### **INDELINGSHULPMIDDELEN**

#### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "hoofd beveiliging" komt overwegend voor in het middelgrote en grotere hotel/restaurantbedrijf en andere grote horecabedrijven zoals discotheken, congres- en vergadercentra.*

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

- Security officer

#### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 7
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitvoeren van beperkte beveiligingstaken in een bedrijf, waar geen of weinig partijen worden gehouden en het niet aansturen van medewerkers\*, dan indeling in groep:* 6
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een groep (in-/externe) beveiligingsmedewerkers in een groot bedrijf met veel/complexere veiligheidsrisico's\*, dan indeling in groep:* 8

\* Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Receptie (front office)  
Referentiefunctie : Hoofd receptie A  
Referentiefunctie-nummer : R.7.2

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de (tot ca. 10-12) medewerkers (als verantwoordelijke voor de front office), waaronder plannen, regelen, aansturen van de medewerkers in de werkuitleiding en personeelsbeheer.*

#### **Organisatie**

Directe chef : afdelingsmanager.

Geeft leiding aan : ca. 10 tot 12 medewerkers (waaronder leerlingen en parttimers).

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leidinggeven, in wisseldiensten, aan de medewerkers die belast zijn met de dag- en nacht-receptie, serviceverlening aan gasten, bagagebehandeling, toezicht op veiligheid, sleutelbeheer en nacht-audit. Daartoe o.m.:
  - opstellen van werkroosters, regelen van voldoende bezetting (parttimers, oproepkrachten), regelen van verlof;
  - mede selecteren van nieuwe medewerkers, regelen van opleiding/inwerking, uitvoeren van beoordelingen.
2. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden in de receptie. Daartoe o.m.:
  - toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies;
  - toezien op de voortgang en de uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;
  - uitvoeren van controles op een correcte en voorgeschreven administratieve verwerking van de nacht-audit;
  - afstemmen van bijzonderheden/problemen e.d. met andere afdelingen;
  - behandelen van vragen/klachten van gasten, in laatste instantie; zo nodig nemen van beslissingen in overleg met leidinggevende.
3. Voorstellen aan leidinggevende van verbeteringen/veranderingen in werkmethoden, procedures, aanpassing van apparatuur e.d., op basis van praktijkervaringen en suggesties van gasten.
4. Verrichten van de werkzaamheden van de referentiefunctie "receptionist" (zie referentiefunctie-omschrijving receptionist).

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Geven van informatie, toelichtingen e.d. aan gasten in een vreemde taal. Corrigerend optreden naar medewerkers.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).

- Staand en soms plaatsgebonden werken, bij zelf meewerken.
- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod (gelijktijdig in- en uitchecken van gasten en bedienen van de telefooncentrale), bij zelf meewerken.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "hoofd receptie A" komt overwegend voor in het kleinere en middelgrote hotel/restaurantbedrijf, waar de front office deel uitmaakt van de afdeling rooms division.*

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

- *Desk manager*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |   |   |
|---|---|
| <p>= <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i></p>   | 7 |
| <p>- <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het niet verantwoordelijk zijn voor alle taakgebieden zoals die voor de nacht-audit en optreden als een soort eerste medewerker receptie en daarbij aansturen van een kleinere groep collega's*, dan indeling in groep:</i></p> | 6 |
| <p>+ <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van een grotere groep medewerkers en hebben van aanvullende verantwoordelijkheden, zoals die voor de reserveringen, conform de referentiefunctie hoofd receptie B, dan indeling in groep:</i></p>                      | 8 |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*



## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Receptie (front office)  
Referentiefunctie : Hoofd receptie B  
Referentiefunctie-nummer : R.8.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de werkzaamheden in de front office (als eindverantwoordelijke), omvattende reserveringen, dag- en nachtreceptie, serviceverlening aan gasten, bagagebehandeling, toezicht op veiligheid, sleutelbeheer en nacht-audit; aan de front office manager zijn tussen-leidinggevendenden toegevoegd.*

#### **Organisatie**

Directe chef : directeur.  
Geeft leiding aan : ca. 25 tot 30 medewerkers (waaronder leerlingen en parttimers), mede via een assistent, shiftleaders en nachtmanager.

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leiding geven, in wisseldiensten, aan de medewerkers in de front office via een assistent, shiftleaders en nachtmanager en rechtstreeks aan medewerkers reserveringen. Daartoe o.m.:
  - . coördineren van door de assistent, shiftleaders en nachtmanager opgestelde planning ten aanzien van roosters, werkindeling, inzet van medewerkers in de verschillende receptie-diensten; oplossen van knelpunten;
  - . zelf maken van roosters voor de medewerkers reserveringen;
  - . bepalen van personeelsbezetting, werven en aanstellen van nieuwe medewerkers, toezien op voldoende inwerking, uitvoeren van beoordelingen.
2. Coördineren/regelen van de uitvoering van werkzaamheden in de front office. Daartoe o.m.:
  - . geven van aanwijzingen aan de assistent, shiftleaders en nachtmanager en rechtstreeks aan medewerkers reserveringen;
  - . controleren van de uitvoering van werkzaamheden (voortgang, uitvoeringskwaliteit); bijsturen bij afwijkingen;
  - . toezien op de correcte omgang met gasten/relaties, doelmatig gebruik en beheer van ruimten, inventaris, apparatuur/installaties;
  - . behandelen van klachten van gasten, in laatste instantie.
3. Zorg dragen voor voldoende rendement van het hotel. Daartoe o.m.:
  - . optimaliseren van de reserveringen, verzorgen van actieve lokale sales-activiteiten;
  - . ontwikkelen van ideeën en bevorderen van ideeën door medewerkers voor speciale activiteiten en arrangementen; bespreken van voorstellen met directeur en/of sales manager (nationaal) verkoopkantoor;
  - . zo nodig uitvoeren van delen van het verkoopprogramma en doorgeven van contacten;
  - . behandelen van bepaalde (groeps)reserveringen (correspondentie, maken offertes, e.d.).

4. Bewaken van de efficiency/productiviteit en het afdelingsrendement. Daartoe o.m.:
  - . opstellen van plannen en concept-begrotingen (omzetten, kosten);
  - . bewaken van de realisatie, achterhalen en bijsturen van afwijkingen;
  - . bespreken/fiatteren van voorstellen van medewerkers voor (materiaal)inkopen;
  - . doen van investeringsvoorstellen aan directeur;
  - . signaleren van en doen van voorstellen voor mogelijke verbeteringen binnen de afdeling.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Voeren van besprekingen/onderhandelingen met relaties in een vreemde taal. Corrigerend optreden naar medewerkers.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Bezwarende omstandigheden: niet van toepassing.

### INDELINGSHULPMIDDELEN

#### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "hoofd receptie B" komt overwegend voor in het grotere hotel/restaurant-bedrijf, waar een zelfstandige afdeling front office aanwezig is.*

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

- *Front office manager*

#### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |  |   |
|--|---|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>   | 8 |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het niet verantwoordelijk zijn voor alle taakgebieden, zoals voor de reserverings- en sales-activiteiten, alsmede leiding geven aan een kleinere groep medewerkers, conform de referentiefunctie hoofd receptie A, dan indeling in groep:</i> | 7 |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van een grotere groep medewerkers en hebben van aanvullende verantwoordelijkheden, zoals bijvoorbeeld voor de rooms division, conform de referentiefunctie manager rooms division, dan indeling in groep:</i>                        | 9 |

**FUNCTIECATEGORIE: SCHOONMAAK / ALGEMENE DIENST (S)**

Func-tie-groep	Reeks: uitvoerend	Reeks: leidinggevend
1	Afwasser (S.1.1) Garderobemedewerker (S.1.2)	
2	Schoonmaker/afwasser (S.2.1) Toiletmedewerker (S.2.2)	
3		Voorman spoelkeuken (S.3.1)
4		
5		Chef schoonmaak/onderhoud (S.5.1)
6		Chef civiele dienst (S.6.1)
7		
8		
9		
10		
11		

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Schoonmaak/algemene dienst  
Referentiefunctie : Afwasser  
Referentiefunctie-nummer : S.1.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Afwassen en gereed maken voor gebruik van serviesgoed en bestek.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Afwassen van serviesgoed en bestek, in de regel met behulp van een automatische was-/spoelmachine.  
Daartoe o.m.:
  - . sorteren van vuil serviesgoed, glaswerk, bestek e.d. en verwijderen van vuil en etensresten;
  - . plaatsen van gesorteerd serviesgoed, bestek e.d. in daartoe bestemde rekken en deze plaatsen op invoerbaan van was-/spoelmachine;
  - . afnemen van rekken met gewassen en gedroogd serviesgoed, bestek e.d. van afvoerbaan van was-/spoelmachine; plaatsen van rekken in transportwagens;
  - . zo nodig nadrogen of poleren van afgewassen stukken;
  - . zo nodig reinigen van transportwagens en afvoeren van schoon serviesgoed, bestek e.d. naar magazijnruimte.
2. Signaleren van problemen met apparatuur en de voortgang aan leidinggevende.
3. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen van rekken serviesgoed, bestek e.d. en bij het duwen van transportwagens.
- Lopend en staand werken, soms in gedwongen houding (opzetten/afnemen van rekken).
- Hinder van geluid van rinkelend serviesgoed en geluid van de apparatuur, van vocht, waterspetters en aanraking met vuil en etensresten.
- Kans op letsel door het uitglijden op gladde vloeren, alsmede op letsel aan vingers en ledematen door beknelling of stoten of snijden aan gebroken glas.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “afwasser” komt overwegend voor in het gangbare bedrijf, zoals hotel/restaurant, restaurant, bistro en eetcafé.*

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

- *Corveeër*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 1
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft: niet van toepassing* -
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld naast het afwassen ook de verantwoordelijkheid voor de schoonmaak, conform de referentiefunctie schoonmaker/afwasser, dan indeling in groep:* 2

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Schoonmaak/algemene dienst  
Referentiefunctie : Garderobemedewerker  
Referentiefunctie-nummer : S.1.2

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *In ontvangst nemen, bewaken en uitgeven van kleding van bezoekers;*
- *gastencontact is gericht op dienstbetoon.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. In ontvangst nemen en bewaken van jassen, hoeden, paraplu's, bagage e.d. van bezoekers, al dan niet tegen betaling.  
Ophalen en overhandigen van eigendommen na afloop van het bezoek. Uitzoeken van vermissingen; verantwoorden van vermissingen aan leidinggevende.
2. Afrekenen met bezoekers en overhandigen van garderobeticket of ander bewijsmiddel.  
Verantwoorden en afdragen van ontvangen gelden op voorgeschreven wijze.  
Beantwoorden van vragen en geven van feitelijke informatie.
3. Opruimen en op orde houden van de garderoberuimte. Apart hangen van achtergebleven eigendommen.
4. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen van meerdere kledingstukken.
- Lopend en staand werken.
- Werkdruk bij pieken in het werkaanbod.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “garderobemedewerker” komt voor in diverse soorten horecabedrijven, zoals hotels, restaurants, cafés, discotheken, vergader-, congres- en expositiecentra en bedrijven waar (grote) manifestaties worden georganiseerd.*

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

- *Garderobedame*
- *Medewerker vestiaire*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 1
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft: niet van toepassing* -
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het aansturen van een groep medewerkers (als eerste medewerker) en het plannen en regelen van de inzet van (oproep)medewerkers\*, dan indeling in groep:* 2

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Schoonmaak/algemene dienst  
Referentiefunctie : Schoonmaker/afwasser  
Referentiefunctie-nummer : S.2.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Schoonmaken van publieke en bedrijfsruimten;*
- *afwassen en gereed maken voor gebruik van serviesgoed en bestek.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Schoonmaken van publieke ruimten en/of toiletten, meubilair, etc. en/of keukenruimten volgens schema, opdrachten van leidinggevende en eventueel op eigen inzicht. Daartoe o.m.:
  - . schoonmaken en eventueel desinfecteren van sanitaire voorzieningen;
  - . zemen van ramen, deuren, etc., afnemen van meubilair;
  - . stoffen en stofzuigen van café/restaurant, receptie, gangen e.d.;
  - . soppen van (keuken)wanden, (keuken)kasten, banken e.d.;
  - . schoonmaken van keuken- en afzuigapparatuur;
  - . zo nodig afvoeren van afval, aanvullen van verbruiksartikelen in toiletten e.d.
2. In opdracht van de leidinggevende verrichten van werkzaamheden zoals:
  - . uitgeven/ontvangen van vuil resp. schoon linnengoed aan/van de (externe) wasserij;
  - . verrichten van eenvoudig onderhoud, zoals vervangen van kapotte lampen, schoonmaken van filters van afzuigkappen e.d.;
  - . intern transporteren van producten (van magazijn naar keuken e.d.), bijvullen van drankenvoorraad (buffet);
  - . transporteren van bagage van gasten naar of van kamers.
3. Verrichten van de werkzaamheden in de referentiefunctie "afwasser" (zie referentiefunctie-omschrijving afwasser).
4. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

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



- Krachtsinspanning bij het tillen van emmers water, serviesgoed, pannen e.d.; uitoefenen van (hand)kracht bij het schoonmaken.
- Lopend en staand werken, soms in gedwongen houding.
- Hinder van geluid van rinkelend serviesgoed en geluid van apparatuur, van vocht, waterspatters en aanraking met vuil en etensresten; uitoefenen van (hand)kracht bij schoonmaken. Omgaan met reinigingsmiddelen (zeep, chemicaliën).  
Onaangenaam werk bij het reinigen van sanitaire voorzieningen.
- Kans op letsel aan handen en vingers door beknelling of snijden aan gebroken glas, en aan ledematen door stoten.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "schoonmaker/afwasser" komt overwegend voor in het gangbare bedrijf, zoals hotel/restaurant, restaurant, bistro en eetcafé.*

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

- *Steward*
- *Medewerker algemene dienst*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 2
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitsluitend verzorgen van de afwas, conform de referentiefunctie afwasser, dan indeling in groep:* 1
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een groepje afwassers, conform de referentiefunctie voorman spoelkeuken, dan indeling in groep:* 3

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Schoonmaak/algemene dienst  
Referentiefunctie : Toiletmedewerker  
Referentiefunctie-nummer : S.2.2

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *In nette, schone en hygiënische staat houden van de toiletruimten;*
- *gastencontact is gericht op dienstbetoon.*

#### **Organisatie**

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

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. In nette, schone en hygiënische staat houden van de toiletruimten. Daartoe o.m.:
  - . schoonhouden en zo nodig opruimen van toiletten en toiletruimten;
  - . regelmatig controleren van de diverse ruimten op reinheid, volgens schema;
  - . controleren van de goede werking van de toiletinstallaties, handdoekapparaten, drogers e.d., volgens schema en eigen inzicht; signaleren van storingen of problemen aan leidinggevende;
  - . bijvullen van verbruiksmaterialen, zoals toiletpapier, zeep, (papieren) handdoeken of handdoekrollen.
2. Afhankelijk van de situatie afrekenen met bezoekers, verkopen van toiletartikelen, snoepjes e.d. Verantwoorden en afdragen van ontvangen gelden op voorgeschreven wijze.  
Beantwoorden van vragen en geven van feitelijke informatie.
3. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen van emmers bij schoonmaakwerkzaamheden.
- Onaangenaam werk bij het reinigen van sanitaire voorzieningen.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "toiletmedewerker" komt voor in diverse soorten horecabedrijven, zoals hotels/restaurants, restaurants, cafés, discotheken, vergader-, congres- en expositiecentra en bedrijven waar vooral grote manifestaties worden georganiseerd.*

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

- *Toilet dame*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 2
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft: komt in de praktijk niet voor* -
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het aansturen van een groep medewerkers (als eerste medewerker) en het plannen en regelen van de schoonmaakwerkzaamheden in alle publieke ruimten (als voorman schoonmaak)\*, óf houden van toezicht op en signaleren van drugsgebruik, alsmede opvangen van onwel geworden gasten en vervolgens handelen volgens procedure (uitvoeren elementaire EHBO-handelingen, waarschuwen leiding e.d.)\*, dan indeling in groep:* 3

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Schoonmaak/algemene dienst  
Referentiefunctie : Voorman spoelkeuken  
Referentiefunctie-nummer : S.3.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Aansturen van een groep toegewezen medewerkers in de werkkuitvoering van de spoelkeuken.*

#### **Organisatie**

Directe chef : operationeel leidinggevende.  
Geeft leiding aan : 3 tot 8 afwassers (vaktechnisch), waaronder parttimers.

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden in de spoelkeuken. Daartoe o.m.:
  - . opstellen van dienstroosters op basis van (te verwachten) drukte in het bedrijf;
  - . toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies;
  - . toezien op de voortgang en op de uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden; uitvoeren van steekproefsgewijze controles op juiste reiniging;
  - . afstemmen van werkzaamheden, klachten e.d. met andere afdelingen;
  - . oplossen van zich voordoende problemen.
2. Bewaken van en zorgen voor goede werking van automatische was-/spoelmachine. Daartoe o.m.:
  - . tijdig aanvullen van afwas- en glansmiddel en waterontharder;
  - . uitnemen en reinigen (afspuiten) van filters, na de voorgeschreven periode;
  - . verhelpen van kleine storingen; inschakelen van monteur bij grotere technische problemen.
3. Verrichten van de werkzaamheden in de referentiefunctie “afwasser” (zie referentiefunctie-omschrijving afwasser).

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen van rekken serviesgoed, bestek e.d. en bij het duwen van transportwagens.
- Lopend en staand werken, soms in gedwongen houding (opzetten/afnemen van rekken).
- Hinder van geluid van rinkelend serviesgoed en geluid van apparatuur, van vocht, waterspatters en aanraking met vuil en etensresten.
- Kans op letsel door het uitglijden op gladde vloeren, alsmede op letsel aan vingers en ledematen door beknelling of stoten of snijden aan gebroken glas.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “voorman spoelkeuken” komt overwegend voor in het grotere bedrijf, zoals hotel/restaurant, restaurant, congres- en vergadercentra en andere grote bedrijven in de Horecabranche.*

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

- *Chief steward*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 3
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het zelf meewerken en het slechts aansturen van 1 of 2 niet in verschoven diensten werkende medewerkers\*, dan indeling in groep:* 2
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een veel grotere groep medewerkers en tevens het hebben van aanvullende verantwoordelijkheden, zoals het aansturen van de schoonmaak in de productieruimten\*, dan indeling in groep:* 4

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie	:	Schoonmaak/algemene dienst
Referentiefunctie	:	Chef schoonmaak/onderhoud
Referentiefunctie	:	S.5.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de (tot ca. 10) medewerkers schoonmaak en afwas (als eindverantwoordelijke) waaronder plannen, regelen, aansturen van de medewerkers in de werkuitvoering;*
- *zelf uitvoeren van technisch ondersteunende werkzaamheden.*

#### **Organisatie**

- Directe chef : operationeel leidinggevende.  
Geeft leiding aan : 5 tot 10 medewerkers in de schoonmaak en afwas, waaronder parttimers.

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leidinggeven aan de medewerkers die belast zijn met het schoonmaken van publieke ruimten, toiletten e.d., zetten van zalen, afvoeren van vuil, beheren van (tafel)linnen en verzorgen van de machinale afwas. Daartoe o.m.:
  - *opstellen van werkroosters, regelen van voldoende bezetting (parttimers, oproepkrachten), regelen van verlof;*
  - regelen van opleiding/inwerking van nieuwe medewerkers.
2. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden. Daartoe o.m.:
  - toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies; oplossen van zich voordoende problemen;
  - toezien op de voortgang en de uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden;
  - zorg dragen voor tijdige aanwezigheid voldoende hulpmiddelen en materialen;
  - afstemmen van werkzaamheden, vragen en klachten met andere afdelingen.
3. Verrichten van eenvoudig technisch onderhoud, zoals repareren van defect elektro-materiaal, ruiten, hang- en sluitwerk, riolering, daken en verrichten van eenvoudig schilder- en timmerreparatiewerk. Aanvragen van uit te besteden werk bij leidinggevende; assisteren van deze buitenfirma's (voorbereidende werkzaamheden, opruimen/schoonmaken na afloop). Beheren van een voorraad verbruiks- en vervangingsartikelen.
4. Gereed maken en weer opruimen van zalen (zo nodig met medewerkers) aan de hand van de planning. Zetten van zalen in de voorgeschreven opstelling, installeren van audiovisuele hulpmiddelen en overige voorzieningen. Demonstreren van de bediening van apparatuur.
5. Beheren van audiovisuele apparatuur en overige voorzieningen. Uitvoeren van eenvoudige reparaties; regelen van andere reparaties door buitenfirma's.
6. Overige werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld:

- . uitvoeren van werkzaamheden van medewerkers, indien dit voor de voortgang noodzakelijk is;
- . leveren van algemene assistentie/ondersteuning aan diverse afdelingen.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Corrigerend optreden naar medewerkers.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning bij het tillen/verplaatsen van meubilair, hulpmiddelen, zoals ladders, gereedschappen e.d.
- Lopend en staand werken, soms in gedwongen houding (bij opheffen steringen).
- Hinder van wisselende temperaturen bij verblijf in diverse ruimten en buiten.
- Kans op letsel door het uitschieten van gereedschap, vallen van ladder e.d.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "chef schoonmaak/onderhoud" komt overwegend voor in het grotere bedrijf, zoals hotel/restaurant, restaurant, congres- en vergadercentra en andere grote bedrijven in de Horecabranche.*

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

- *Chef algemene dienst*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |  |   |
|--|---|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>   | 5 |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het wegvallen van de verantwoordelijkheid voor technische reparaties en het beheer van audiovisuele apparatuur*, dan indeling in groep:</i>   | 4 |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een veel grotere groep medewerkers en tevens het hebben van aanvullende verantwoordelijkheden, zoals zorgen voor het planmatig onderhoud van een zalencentrum en voorbereiden van de inkoop van de externe dienstverlening, conform de referentiefunctie chef civiele dienst, dan indeling in groep:</i> | 6 |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Funciecategorie : Schoonmaak/algemene dienst  
Referentiefunctie : Chef civiele dienst  
Referentiefunctie-nummer : S.6.1

### **referentiefunctie-omschrijving**

#### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de (tot ca. 40) medewerkers in de civiele dienst, die belast zijn met schoonmaak, onderhoud van publieke ruimten, inrichting van zalen, linnenbeheer, beheer bedrijfskleding e.d. (als eindverantwoordelijke);*
- *toezien op de kwaliteit van uitvoering en op het nakomen van afspraken door externe dienstverleners (schoonmaak, groenvoorziening e.d.).*

#### **Organisatie**

Directe chef : afdelingshoofd.  
Geeft leiding aan : ca. 40 medewerkers (waaronder veel parttimers), via een werkvoorbereider en enkele voorlieden.

#### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leidinggeven aan de medewerkers die belast zijn met schoonmaak, zaalinrichting en verzorgen van linnengoed en bedrijfskleding. Daartoe o.m.:
  - ***opstellen van werkroosters, regelen van voldoende bezetting (parttimers, oproepkrachten), regelen van verlof;***
  - mede aannemen/aanstellen van nieuwe medewerkers; regelen van opleiding/inwerking, uitvoeren van beoordelingen.
2. Coördineren/regelen van de uitvoering van de werkzaamheden door eigen medewerkers en externe bedrijven (schoonmaak en groenvoorziening). Daartoe o.m.:
  - plannen van de werkzaamheden, rekening houdend met drukte en onderhoudschema's;
  - toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies aan werkvoorbereider, voorlieden en voorlieden van de externe bedrijven;
  - toezien op de voortgang en de uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden en op het nakomen van afspraken door externe bedrijven; zo nodig corrigerend optreden;
  - zorg dragen voor tijdige aanwezigheid voldoende hulpmiddelen en materialen;
  - afstemmen van werkzaamheden, vragen en klachten met andere afdelingen.
3. Actueel houden van onderhoudsschema's voor te onderhouden ruimten, groenvoorziening e.d. Daartoe o.m.:
  - opstellen van normen voor niveaus van onderhoud in overleg met gebruikers; uitwerken van deze gegevens in bestekken;
  - aanpassen van normen en bestekken aan de jaarlijks vastgestelde budgetten.
4. Voorbereiden van af te sluiten contracten met externe dienstverleners. Bespreken van bestekken, onderhandelen over de vereiste dienstverlening en voorleggen van conceptcontracten ter goedkeuring/ondertekening aan leidinggevende.



5. Zorgen voor het beheer en onderhoud van zaal- en kantoormeubilair, van linnengoed en bedrijfskleding, alsmede van schoonmaakapparatuur en -hulpmiddelen. Toezien op het in goede staat houden ervan en zorgen voor tijdige reparatie en onderhoud.  
 Adviseren van leidinggevende bij aanschaf of vervanging van apparatuur.

#### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Corrigerend optreden naar medewerkers.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Hinder van wisselende temperaturen bij het verblijf in diverse ruimten.

### INDELINGSHULPMIDDELEN

#### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “chef civiele dienst” komt overwegend voor in het grotere bedrijf, zoals hotels/restaurants, congres-, vergader- en expositiecentra en andere grote bedrijven in de Horecabranche.*

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

- *Chef algemene dienst*
- *Chef facilitaire dienst*

#### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- |   |   |
|---|---|
| = <i>Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:</i>  | 6 |
| - <i>Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een veel kleinere groep medewerkers of het wegvallen van een deel van het aandachtsgebied, conform de referentiefunctie chef schoonmaak/onderhoud, dan indeling in groep:</i> | 5 |
| + <i>Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het zelfstandig inkopen van (een groter scala van door derden uitgevoerde) dienstverlening* , dan indeling in groep:</i>   | 7 |

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

**FUNCTIECATEGORIE: TECHNISCHE DIENST (T)**

Functie-groep	Reeks: uitvoerend	Reeks: leidinggevend
1		
2		
3	Handyman (T.3.1)	
4	Medewerker algemeen onderhoud (T.4.1)	
5	Medewerker technische dienst (T.5.1)	
6	Hoteltechnicus (T.6.1)	
7		
8		Hoofd technische dienst (T.8.1)
9		
10		
11		

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Technische dienst  
Referentiefunctie : Handyman  
Referentiefunctie-nummer : T.3.1

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Uitvoeren van (eenvoudige) reparaties aan de voorzieningen in het bedrijf.*

### **Organisatie**

Directe chef : afdelingsleidinggevende of bedrijfsleider/manager.  
Geeft leiding aan : niet van toepassing.

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Opheffen van eenvoudige storingen en uitvoeren van eenvoudige reparaties aan apparatuur, verlichting, hang- en sluitwerk e.d. Uitvoeren van werkzaamheden als (reparatie)schilderwerk. Inschakelen van derden/monteurs bij storingen aan energievoorziening, centrale verwarming, liften e.d. via de leidinggevende.
2. Meewerken bij door ingehuurde buitenfirma's uit te voeren reparaties, onderhoud en verbouwingen.
3. In opdracht van de leidinggevende verrichten van algemene werkzaamheden, zoals gereed zetten van zalen, aansluiten van audiovisuele apparatuur, uitvoeren van interne verhuizingen, schoonhouden/opruimen van buitenterrein/parkeerplaats e.d.
4. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Afstemmen van de werkzaamheden met in- en externen.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning als gevolg van het tillen/verplaatsen van materialen, meubilair en het hanteren van (standaard-)handgereedschappen.
- Lopend en staand werken, soms op trappen/ladders.
- Soms hinder van temperatuur/weersomstandigheden (bij buiten werken).
- Kans op letsel als gevolg van vallen vanaf ladder of bij gebruik van gereedschap.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “handyman” komt overwegend voor in het middelgrote tot grote (internationale) hotel/restaurantbedrijf, conferentiecentra e.d.*

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

- *Klusjesman*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 3
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitsluitend uitvoeren van algemene werkzaamheden, zoals eenvoudige handmatige klussen, onder direct toezicht\*, dan indeling in groep:* 2
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het verrichten van werkzaamheden in de sfeer van algemeen onderhoud, conform de referentiefunctie medewerker algemeen onderhoud, dan indeling in groep:* 4

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Technische dienst  
Referentiefunctie : Medewerker algemeen onderhoud  
Referentiefunctie-nummer : T.4.1

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Uitvoeren van voorkomend algemeen onderhoud aan (binnen- en buiten)voorzieningen, gebouwen, terreinen.*

### **Organisatie**

Directe chef : afdelingsleidinggevende of bedrijfsleider/manager.  
Geeft leiding aan : niet van toepassing.

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Uitvoeren van onderhoudsschilderwerk aan wanden/muren/plafonds, deuren, kozijnen, etc. in bedrijfsafdelingen, gastenkamers, algemene ruimten.  
Verrichten van reparatieschilderwerk en na verbouwingen. Behangen van wanden (gastenkamers). Vervangen van gebroken ruiten.  
Uitvoeren van reparaties aan deuren, ramen, kamermeubilair (kasten, stoelen, bedden e.d.).
2. Onderhouden van groenvoorzieningen (gazons, perken, borders), waaronder maaien van gras, snoeien, planten van bloemen, struiken e.d.
3. Voorbereiden van en meewerken bij verbouwingen, bij door buitenfirma's uitgevoerde werkzaamheden in het kader van groot onderhoud en onderhoud aan parkeerterreinen, rioleringen, etc.
4. Beheren van de werkvoorraad (schildermateriaal, verbruiksartikelen) en van de eigen werkruimte en apparatuur.
5. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Afstemmen van de werkzaamheden met in- en externen.
- Hanteren/bedienen van machinale en handgereedschappen.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Krachtsinspanning als gevolg van het tillen/verplaatsen van materialen, het uitvoeren van handmatige bewerkingen.
- Lopend en staand werken, soms op trappen/ladders.
- Soms hinder van temperatuur/weersomstandigheden (bij buiten werken).
- Kans op letsel als gevolg van vallen vanaf ladder of bij gebruik van gereedschap.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie “medewerker algemeen onderhoud” komt overwegend voor in het grotere (internationale) hotel/restaurantbedrijf, conferentiecentra e.d.*

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

- *Algemeen onderhoudsmedewerker*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 4
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het uitvoeren van eenvoudige reparaties op beperkt terrein, conform de referentiefunctie handyman, dan indeling in groep:* 3
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het opheffen van storingen en het uitvoeren van reparaties op meerdere vakgebieden, conform de referentiefunctie medewerker technische dienst, dan indeling in groep:* 5

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Technische dienst  
Referentiefunctie : Medewerker technische dienst  
Referentiefunctie-nummer : T.5.1

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *In operationele staat houden van voorzieningen (voor gasten, algemene bedrijfsvoorzieningen) in het bedrijf.*

### **Organisatie**

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

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Opheffen van storingen en uitvoeren van reparaties aan (productie-/keuken-)apparatuur, installaties, voorzieningen, sanitair, verlichting e.d., op elektrotechnisch en werktuigkundig gebied. Opsporen van de storingsoorzaak, demonteren en vervangen/herstellen van delen, controleren van de goede werking.
2. Verrichten van periodieke controles en onderhouds-/schoonmaakwerkzaamheden aan apparatuur in keuken, buffetten en aan installaties (onderhoud aan liften, airconditioning, koeling, sprinklerinstallatie e.d. is (via onderhoudscontracten) uitbesteed).
3. Verrichten van installatiewerkzaamheden op elektrotechnisch gebied, waaronder het aanleggen van bedrading volgens voorschriften. Aanleggen c.q. uitbreiden van bekabeling voor signaleringssystemen of datatransmissie.
4. Voorbereiden van en meewerken bij verbouwingen, bij door buitenfirma's uitgevoerde werkzaamheden in het kader van groot onderhoud en onderhoud aan parkeerterreinen, rioleringen.  
Uitvoeren van uiteenlopende opdrachten, zoals het vervangen van ruiten.
5. Beheren van de werkvoorraad (installatiemateriaal, verbruiksartikelen, reservedelen) en van de eigen werkruimte en apparatuur.
6. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

### **Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Afstemmen van de werkzaamheden met in- en externen. Toelichten van de bediening van apparatuur aan gasten.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).

- Krachtsinspanning als gevolg van het tillen/verplaatsen van materialen, het hanteren/ bedienen van machinale en handgereedschappen en van meetgereedschappen.
- Lopend en staand werken, soms op trappen/ladders of op moeilijk bereikbare plaatsen.
- Soms hinder van temperatuur/weersomstandigheden (bij buiten werken).
- Kans op letsel als gevolg van vallen vanaf ladder of bij gebruik van gereedschap.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "medewerker technische dienst" komt voor in het grotere (internationale)hotel/restaurantbedrijf, conferentiecentra e.d.*

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

- Monteur
- Onderhoudsmonteur

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 5
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het alleen uitvoeren van reparaties op beperktere vakgebieden, conform de referentiefunctie medewerker algemeen onderhoud, dan indeling in groep:* 4
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het aansturen van enkele collega's (als voorman of eerste medewerker)\*, óf met assistentie van één medewerker het verantwoordelijk zijn voor een breder technisch gebied, conform de referentiefunctie hotel-technicus, dan indeling in groep:* 6

\* Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.



## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Technische dienst  
Referentiefunctie : Hoteltechnicus  
Referentiefunctie-nummer : T.6.1

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *In operationele staat houden van de voorzieningen (voor gasten, algemene bedrijfsvoorzieningen) in het hotel;*
- *regelen/coördineren van de uitvoering van de technische werkzaamheden.*

### **Organisatie**

Directe chef : manager rooms division.  
Geeft leiding aan : 1 assistent (vaktechnisch).

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Opheffen van storingen en uitvoeren van reparaties aan (productie-/keuken-)apparatuur, installaties, voorzieningen, sanitair, verlichting e.d., op elektrotechnisch en werktuigkundig gebied. Daartoe o.m.:
  - opsporen van de storingsoorzaak, demonteren en vervangen/herstellen van delen, controleren van de goede werking;
  - inplannen van de werkzaamheden voor en geven van opdrachten en aanwijzingen aan de assistent; controleren van diens werkuitvoering.
2. Voorbereiden van de uitvoering van verbouwingen/vervanging van apparatuur e.d. Opvragen van offertes bij derden en voorleggen aan de leidinggevende. Coördineren van de uitvoering door derden.
3. Inschakelen van buitenfirma's voor storingsopheffing en reparaties aan liften, airconditioning, koeling, sprinklerinstallaties e.d. Begeleiden en eventueel assisteren van monteurs van buitenfirma's. Coördineren van de uitvoering van de onderhoudscontracten.
4. Verrichten van installatiewerkzaamheden op elektrotechnisch gebied, waaronder aanleggen van bedrading volgens voorschriften. Aanleggen c.q. uitbreiden van bekabeling voor signaleringssystemen of datatransmissie. Uitvoeren van beperkte bouwkundige onderhoudswerkzaamheden aan gebouw, gastenkamers e.d., zoals bijvoorbeeld reparatieschilderwerk.
5. Beheren van de werkvoorraad (installatiemateriaal, verbruiksartikelen, reservedelen) en van de eigen werkruimte en apparatuur. Inkopen/bestellen van voorraad- en gereedschap-aanvullingen, in overleg met de leidinggevende.
6. Verrichten van overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende.

### Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Toelichten van de bediening van apparatuur aan gasten. Overleggen met buitenfirma's over prioriteiten en werkzaamheden.
- Naleven van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
  
- Krachtsinspanning als gevolg van het tillen/verplaatsen van materialen, het hanteren/ bedienen van machinale en handgereedschappen en van meetgereedschappen.
- Lopend en staand werken, soms op trappen/ladders of op moeilijk bereikbare plaatsen.
- Soms hinder van temperatuur/weersomstandigheden (bij buiten werken).
- Kans op letsel als gevolg van vallen vanaf ladder of bij gebruik van gereedschap.

## INDELINGSHULPMIDDELEN

### Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "hoteltechnicus" komt overwegend voor in het middelgrote (internationale) hotel/restaurantbedrijf.*

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

- *Chef technische dienst*
- *Engineer*

### Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 6
  
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het alleen (zonder medewerker) verrichten van uitvoerende technische werkzaamheden en het niet inschakelen van buitenfirma's voor werkzaamheden, conform de referentiefunctie medewerker technische dienst, dan indeling in groep:* 5
  
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leidinggeven aan een technische dienst van enkele medewerkers en in een groter bedrijf\*, dan indeling in groep:* 7

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

## **BEDRIJFSTAK HORECA**

Functiecategorie : Technische dienst  
Referentiefunctie : Hoofd technische dienst  
Referentiefunctie-nummer : T.8.1

## **REFERENTIEfunctie-omschrijving**

### Kenmerken van de referentiefunctie

- *Leiden van de werkzaamheden in de technische dienst (als eindverantwoordelijke), die omvatten het zeker stellen van de werking van installaties en bedrijfsvoorzieningen door middel van het uitvoeren van reparaties en onderhoud.*

### **Organisatie**

Directe chef : directeur.

Geeft leiding aan : ca. 6 medewerkers technische dienst en algemeen onderhoud.

### **Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken**

1. Leidinggeven aan de werkzaamheden met betrekking tot het opheffen van storingen en het uitvoeren van reparaties en onderhoud aan de voorkomende apparatuur, installaties, (energie)voorzieningen, sanitair, verlichting, etc., in bedrijfsruimtes, publieke ruimtes en gastenkamers, en aan bouwkundige constructies. Daartoe o.m.:
  - . opstellen van roosters, indelen/toewijzen van werkzaamheden, regelen van verlof;
  - . coördineren van de uitvoering, waaronder toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen en instructies, toezien op de voortgang en uitvoeringskwaliteit, oplossen van problemen;
  - . mede selecteren van nieuwe medewerkers, regelen van inwerken, uitvoeren van beoordelingen e.d.
2. Opstellen van werkprogramma's aan de hand van storingsmeldingen, reparatie-/onderhoudsaanvragen van afdelingen, gepland periodiek onderhoud. Voorbereiden van de werkzaamheden. Registreren van uitgevoerde werkzaamheden.
3. Voorbereiden van de uitvoering van verbouwingen, vervanging van apparatuur, renovaties. Uitwerken van voorstellen, opstellen van begrotingen, opvragen van offertes bij derden en voorleggen aan de directeur. Bespreken van vergunningen, toezien op uitvoering van verleende opdrachten.
4. Inschakelen van buitenfirma's voor storingsopheffing en reparaties aan liften, airconditioning, koeling, sprinklerinstallatie e.d.  
Beheren van de onderhoudscontracten met buitenfirma's voor periodieke inspecties/controles. Toezien op naleving van de contracten. Indienen van voorstellen over inhoudelijke wijzigingen ervan aan de directeur.
5. Bewaken van de kosten van de afdeling en van voorraden (materialen, verbruiksartikelen, reservedelen). Inkopen/bestellen van voorraadaanvullingen. Indienen van voorstellen voor investeringen en vervanging.

Toezen op juist gebruik en beheer van werkruimte, werkplaatsapparatuur en gereedschappen.

6. Overige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld:

- zorg dragen voor de brandbeveiliging conform aanwijzingen van de brandweer en algemene voorschriften; periodiek laten testen van beveiligingsapparatuur en houden van oefeningen;
- in voorkomende gevallen zelf meewerken bij het uitvoeren van reparaties of opheffen van storingen;
- opstellen van en deelnemen aan het storingsdienst-/consignatierooster (avond- en weekend-oproepbaarheid).

**Overige informatie en bezwarende omstandigheden**

- Voeren van diverse vormen van overleg, intern en extern (met derden/buitenfirma's, gemeentelijke overheden) en onderhandelingen (leveranciers). Corrigerend optreden naar medewerkers.
- Toezen op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Soms krachtsinspanning als gevolg van werken in eenzijdige houding of op moeilijk bereikbare plaatsen (bij zelf meewerken).
- Soms kans op letsel bij gebruik van gereedschap.

**INDELINGSHULPMIDDELEN**

Kenmerken bedrijf

*De referentiefunctie "hoofd technische dienst" komt vooral voor in het middelgrote tot grote bedrijf, zoals het (internationale) hotel/restaurantbedrijf, conferentiecentra e.d.*

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

- *Technical service manager*
- *Chief engineer*

Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 8
- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van een technische dienst van enkele medewerkers en in een kleiner bedrijf\*, dan indeling in groep:* 7
- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leiden van een omvangrijke technische dienst in een groot bedrijf met alle technische disciplines\*, dan indeling in groep:* 9

\* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*

### **DEEL III**

Model en aanwijzingen voor het opstellen van bedrijfsfuncties

Verwijzingslijst praktijkfuncties naar referentiefuncties

De ORBA-methode

Beroepsprocedure

## Model en aanwijzingen voor het opstellen van bedrijfsfuncties

### NAAM BEDRIJF

Afdeling :  
Bedrijfsfunctie :  
Bedrijfsfunctie-nummer :  
Datum :

### BEDRIJFSfunctie-omschrijving

#### Organisatie

Directe chef : *vermeld de functie van de direct leidinggevende.*  
Geeft leiding aan : *vermeld het aantal medewerkers of “niet van toepassing”;  
geef de aard van het leidinggeven aan.*

#### Belangrijkste verantwoordelijkheden en taken

1. *Vermeld het belangrijkste verantwoordelijkheidsgebied met uitsplitsing van taken:*
  - . *taak 1: geef aan welke belangrijkste taken voor het tot uitvoering brengen van deze verantwoordelijkheid moeten worden uitgevoerd*
  - . *taak 2: bij voorkeur niet meer dan 4 taken opnemen*
  - . *taak 3:*
  - . *taak 4:*
2. *Vermeld het op één na belangrijkste verantwoordelijkheidsgebied met uitsplitsing van taken*
  - . *taak 1: geef aan welke belangrijkste taken voor het tot uitvoering brengen van deze verantwoordelijkheid moeten worden uitgevoerd;*
  - . *taak 2: bij voorkeur niet meer dan 4 taken opnemen*
  - . *taak 3:*
  - . *taak 4:*
3. *Idem voor de verdere verantwoordelijkheidsgebieden.*
4. *Vermeld hier eventuele overige taken, die voor de herkenning van de functie belangrijk zijn, maar die niets wezenlijks toevoegen aan de bovenstaande verantwoordelijkheidsgebieden.*

#### Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- *Vermeld hier bijzondere communicatieve vaardigheden en handvaardigheden, die voor het uitoefenen van de functie zijn vereist en die niet uit de functietekst te lezen zijn*
- *Vermeld hier de eisen die gesteld worden t.a.v. het naleven van in- en externe voorschriften, regels e.d. of het toezicht daarop.*

- *Geef bezwarende omstandigheden aan met betrekking tot krachtsinspanning.*
- *Geef bezwarende omstandigheden aan met betrekking tot inspannende houding en eenzijdige belasting.*
- *Geef bezwarende omstandigheden aan met betrekking tot hinder van tocht, temperatuurswisselingen, vuil, vocht, werkdruk e.d.*
- *Geef bezwarende omstandigheden aan met betrekking tot de kans op lichamelijk letsel als gevolg van het werk.*

Paraaf voor gezien:

. functionaris (naam) dd:

Paraaf voor akkoord:

. werkgever en/of leidinggevende (naam) dd:

## INSTRUCTIE VOOR HET OPSTELLEN VAN EEN BEDRIJFSFUNCTIE-OMSCHRIJVING

### INLEIDING

Een organisatie stelt haar eigen functies vast. Die noemen we bedrijfsfuncties. Deze worden aan medewerkers van de organisatie toebedeeld.

Om tot een juiste indeling van een bedrijfsfunctie te komen, moet een goede vergelijking met een referentiefunctie uitgevoerd worden. Daarvoor is een heldere omschrijving van de bedrijfsfunctie noodzakelijk.

### DE BEDRIJFSFUNCTIE

De werkgever is verantwoordelijk voor het opstellen van de bedrijfsfunctie-omschrijving, die de verantwoordelijkheden en taken weergeeft. Daarna wordt de omschrijving besproken met de medewerker(s) en de leidinggevende(n).

Aan de hand van dit gesprek wordt de omschrijving zo nodig bijgesteld en vervolgens door de medewerker “voor gezien” en door de werkgever en/of de leidinggevende “voor akkoord” getekend.

### OPSTELLEN VAN DE BEDRIJFSFUNCTIE-OMSCHRIJVING

Voor het opstellen van een goede omschrijving zet u de volgende stappen:

#### STAP 1

- Stel de positie van de bedrijfsfunctie in de organisatie vast.  
*Ga na onder welke leidinggevende functie de bedrijfsfunctie valt, aan welke functies de bedrijfsfunctie leiding geeft, welke functies in dezelfde afdeling bestaan en met welke functies wordt samengewerkt;  
onderscheid leidinggeven daarbij in “volledig leidinggeven” (begeleiden van medewerkers en volledig personeelsbeheer, alsmede aansturen van de uitvoering) en “vaktechnisch leidinggeven” (alleen aansturen van de uitvoering).*

#### STAP 2

- Inventariseer alle taken en verantwoordelijkheden, die in de bedrijfsfunctie aan de orde zijn.  
*Ga zo concreet mogelijk na wat er in de functie van de medewerker wordt gevraagd, door het verzamelen van alle (belangrijkste) uit te voeren taken en na te gaan, op welke resultaten van de arbeid de medewerker wordt aangesproken (de verantwoordelijkheden).*  
  
*Let op de afstemming met andere functies, zodat niet dezelfde verantwoordelijkheden en taken bij meerdere functies voorkomen;  
Let ook op de juiste benaming van een taak. Noem bijvoorbeeld “bestellen van goederen” geen inkopen en neem geen vage termen op, zoals “mede verzorgen van .....” e.d. Probeer de taken en verantwoordelijkheden zo concreet mogelijk te omschrijven.*



### STAP 3

- Groepeer de geïnventariseerde taken naar soort werk.  
*Hierdoor ontstaan als het ware clusters per soort werk; dit noemen we verantwoordelijkheidsgebieden. Geef deze clusters van taken een kopje of een samenvattende openingszin. Daarmee formuleert u de verantwoordelijkheidsgebieden.*

### STAP 4

- Stel nu de bedrijfsfunctie-omschrijving op door de verantwoordelijkheidsgebieden met bijbehorende taken in volgorde van belangrijkheid op te nemen.  
*Leg de verantwoordelijkheden en taken duidelijk en zo kort mogelijk vast, zodat het voor de medewerker die de bedrijfsfunctie gaat vervullen duidelijk is wat zijn verantwoordelijkheden zijn en welke belangrijkste taken hij hiervoor moet verrichten.*  
*Voor teksten: zie de referentiefuncties als voorbeeld.*  
*Ga na of er geen dubbele verantwoordelijkheidsgebieden zijn opgenomen en of er binnen de verschillende verantwoordelijkheidsgebieden geen dubbele taken genoemd worden.*

### STAP 5

- Vul de tekst aan met de overige informatie en bezwarende omstandigheden.  
*Overige informatie betreft bijzondere communicatieve vaardigheden en handvaardigheden, die voor het uitoefenen van de functie zijn vereist en die niet uit de reeds opgestelde tekst te lezen zijn.*  
  
*Bezwarende omstandigheden betreft de bereidheid fysieke omstandigheden, die bij de uitvoering van het werk behoren te ondergaan, zoals krachtsinspanning, inspannende houding, minder prettige werkomstandigheden (zoals hinder van tocht, temperatuurwisselingen, vuil, vocht, werkdruk e.d.) en kans op lichamelijk letsel als gevolg van het werk.*

### STAP 6

- Laat de bedrijfsfunctie-omschrijving door de betrokken medewerker(s) en zijn leidinggevende(n) controleren. Stel de beschrijving aan de hand van hun commentaar zo nodig bij en leg in ieder geval uit wat u van de medewerker in de bedrijfsfunctie verwacht.
- Laat de bedrijfsfunctie-omschrijving “voor gezien” tekenen door de medewerker(s) en “voor akkoord” door de betrokken leidinggevende(n) en door of namens de werkgever.
- Overhandig de definitieve bedrijfsfunctie-omschrijving aan de medewerker en leidinggevende(n), zodat deze voor iedereen duidelijk is.  
Geef ook informatie aan de betrokkenen over de indeling van de bedrijfsfunctie in het groepenstelsel van de Horeca CAO (zie het Stappenplan voor de indeling van bedrijfsfuncties).

## VERWIJZIGINGSLIJST PRAKTIJKFUNCTIES NAAR REFERENTIEFUNCTIES

De onderstaande lijst is een hulpmiddel om via een praktijknaam snel de best-passende referentiefunctie(s) op te zoeken.

De lijst praktijknamen is gesplitst in een totaalijst en een lijst met functienamen per categorie. Deze lijst is ook niet een uitputtende lijst, dat wil zeggen dat er in de praktijk beslist nog andere namen zullen voorkomen.

### Totaalijst alfabetisch gesorteerd naar praktijkfunctienaam

<b>Praktijkfunctienaam</b>	<b>Referentiefunctie</b>
Accountmanager	M.7.1 Accountmanager
Administrateur	F.7.1 Administrateur
Administratief assistent	F.3.1 Administratief assistent
Administratief medewerker	F.4.1 Administratief medewerker
Afdelingschef productiekeuken	K.5.4 Chef keuken fastfood
Afwasser	S.1.1 Afwasser
Algemeen onderhoudsmedewerker	T.4.1 Medewerker algemeen onderhoud
Allround kok	K.5.1 Kok groot restaurant
Allround kok	K.5.2 Kok luxe restaurant
Allround kok	K.5.3 Zelfstandig werkend kok
Assistant paymaster	F.5.1 Medewerker salarisadministratie
Assistant to the HR-manager	A.6.1 Assistent personeelszaken
Assistent (medewerker) bediening	B.2.1 Assistent bediening/fastfood
Assistent (medewerker) cafébedrijf	B.2.1 Assistent bediening/fastfood
Assistent (medewerker) fastfood-bedrijf	B.2.1 Assistent bediening/fastfood
Assistent bediening/fastfood	B.2.1 Assistent bediening/fastfood
Assistent beveiliging	R.5.1 Medewerker beveiliging
Assistent manager hotel/restaurant	A.8.2 Assistent manager hotel/restaurant
Assistent personeelszaken	A.6.1 Assistent personeelszaken
Assistent salarisadministratie	F.5.1 Medewerker salarisadministratie
Assistent van de bedrijfsleider	A.6.3 Assistent van de bedrijfsleider
Assistent-manager	A.6.3 Assistent van de bedrijfsleider
Bagagist	R.2.1 Bagagist
Banquet/sales manager	M.8.2 Marketing/sales manager
Banquet/sales-coördinator	P.7.1 Banquetmanager
Banquetmanager	P.7.1 Banquetmanager
Barkeeper	B.4.1 Barkeeper
Barman	B.4.1 Barkeeper
Bartender	B.4.1 Barkeeper
Bedrijfsdirecteur wegrestaurant	A.11.1 Manager wegrestaurant
Bedrijfsleider klein horecabedrijf	A.5.1 Bedrijfsleider klein horecabedrijf
Bedrijfsleider/manager hotel/restaurant	A.10.1 Bedrijfsleider/manager hotel/restaurant
Beheerder	A.5.1 Bedrijfsleider klein horecabedrijf

<b>Praktijkfunctienaam</b>	<b>Referentiefunctie</b>
Beheerder linnenkamer	H.3.2 Medewerker linnenkamer
Belichtingsman	E.5.2 Light jockey
Bell captain	R.4.4 Supervisor portiers/bagagisten
Bellboy	R.2.1 Bagagist
Beveiligingsmedewerker	R.5.1 Medewerker beveiliging
Boekhouder	F.7.1 Administrateur
Buffetchef uitgifte	B.4.2 Buffetchef uitgifte
Buffethulp	B.2.3 Medewerker uitgifte
Buffetkok	B.3.3 Medewerker cafeteria/counter
Buffetmedewerker	B.2.3 Medewerker uitgifte
Cafeteria-medewerker	K.3.2 Medewerker fastfoodrestaurant
Caissière	B.3.1 Kassier
Capacity manager	A.9.2 Yield manager
Chasseur	R.2.1 Bagagist
Chauffeur	R.3.1 Chauffeur
Chauffeur partycatering	L.4.1 Chauffeur partycatering
Chef algemene dienst	S.5.1 Chef schoonmaak/onderhoud
Chef algemene dienst	S.6.1 Chef civiele dienst
Chef audiovisuele afdeling	E.6.1 Toneelmeester/filmoperateur
Chef bediening A	B.5.2 Chef bediening A
Chef bediening B	B.6.1 Chef bediening B
Chef bediening C	B.7.1 Chef bediening C
Chef bediening D (luxe restaurant)	B.7.2 Chef bediening D (luxe restaurant)
Chef civiele dienst	S.6.1 Chef civiele dienst
Chef de cuisine	K.7.1 Chefkok klein restaurant
Chef de cuisine	K.9.1 Chefkok "luxe" restaurant
Chef de parti	K.5.1 Kok groot restaurant
Chef de parti	K.5.2 Kok luxe restaurant
Chef facilitaire dienst	S.6.1 Chef civiele dienst
Chef huishouding	H.5.1 Hoofd huishoudelijke dienst A
Chef keuken fastfood	K.5.4 Chef keuken fastfood
Chef linnenkamer	H.4.2 Chef linnenkamer
Chef schoonmaak/onderhoud	S.5.1 Chef schoonmaak/onderhoud
Chef technische dienst	T.6.1 Hoteltechnicus
Chefkok (zonder medewerkers)	K.5.3 Zelfstandig werkend kok
Chefkok "luxe" restaurant	K.9.1 Chefkok "luxe" restaurant
Chefkok groot restaurant	K.8.1 Chefkok groot restaurant
Chefkok klein restaurant	K.7.1 Chefkok klein restaurant
Chief conciërge	R.5.5 Hoofd conciërge
Chief engineer	T.8.1 Hoofd technische dienst
Chief steward	S.3.1 Voorman spoelkeuken
Clubportier	R.4.1 Clubportier
Commis	B.2.2 Hulp bediening
Commis de cuisine	K.2.1 Keukenhulp
Controleur toegangskaarten	E.2.1 Controleur toegangskaarten
Corveeër	S.1.1 Afwasser
Countermedewerker	B.3.3 Medewerker cafeteria/counter

<b>Praktijkfunctienaam</b>	<b>Referentiefunctie</b>
Counter-medewerker	K.3.2 Medewerker fastfoodrestaurant
Credit manager	F.6.2 Credit manager
Debiteurenbewaker	F.6.2 Credit manager
Deputy manager	A.8.2 Assistent manager hotel/restaurant
Desk manager	R.7.2 Hoofd receptie A
Directie-assistent	A.8.2 Assistent manager hotel/restaurant
Disc jockey	E.5.1 Disc jockey
DJ	E.5.1 Disc jockey
Doorman	R.3.3 Portier
Doorman	R.4.1 Clubportier
Eerste medewerker banqueting	B.4.3 Eerste medewerker bediening
Eerste medewerker bediening	B.4.3 Eerste medewerker bediening
Eerste medewerker debiteuren	F.6.2 Credit manager
Eerste medewerker kameronderhoud	H.4.3 Eerste medewerker kameronderhoud
Eerste medewerker keuken (zonder chefkok)	K.4.2 Eerste medewerker keuken (zonder chefkok)
Eerste medewerker roomservice	B.4.3 Eerste medewerker bediening
Eerste medewerker uitgifte	B.4.2 Buffetchef uitgifte
Engineer	T.6.1 Hoteltechnicus
Entree-controleur	E.2.1 Controleur toegangskaarten
Executive chief	K.8.1 Chefkok groot restaurant
Executive housekeeper	H.7.1 Hoofd huishoudelijke dienst B
F&B-manager	A.10.2 F&B-manager
F&B-medewerker	B.3.2 Medewerker bediening
Fastfood-medewerker	B.3.3 Medewerker cafetaria/counter
Financial controller	F.10.1 Hoofd administratie
Floor supervisor	H.4.3 Eerste medewerker kameronderhoud
Foodrunner	B.2.2 Hulp bediening
Front office manager	R.8.1 Hoofd receptie B
Garderobedame	S.1.2 Garderobemedewerker
Garderobemedewerker	S.1.2 Garderobemedewerker
Gastvrouw/gastheer	B.5.1 Medewerker bediening luxe restaurant
Gerant	B.7.2 Chef bediening D (luxe restaurant)
Groepsleider keuken	K.4.2 Eerste medewerker keuken (zonder chefkok)
Grootboekadministrateur	F.6.1 Medewerker grootboekadministratie
Handyman	T.3.1 Handyman
Hoofd administratie	F.10.1 Hoofd administratie
Hoofd banquet/sales	M.8.2 Marketing/sales manager
Hoofd beveiliging	R.7.1 Hoofd beveiliging
Hoofd conciërge	R.5.5 Hoofd conciërge
Hoofd huishoudelijke dienst A	H.5.1 Hoofd huishoudelijke dienst A
Hoofd huishoudelijke dienst B	H.7.1 Hoofd huishoudelijke dienst B
Hoofd personeelszaken	A.10.3 HR-manager
Hoofd receptie A	R.7.2 Hoofd receptie A
Hoofd receptie B	R.8.1 Hoofd receptie B
Hoofd technische dienst	T.8.1 Hoofd technische dienst
Hoofdportier	R.4.4 Supervisor portiers/bagagisten

<b>Praktijkfunctienaam</b>	<b>Referentiefunctie</b>
Hotelmanager	A.9.1 Manager rooms division
Hoteltechnicus	T.6.1 Hoteltechnicus
Houseman	H.2.1 Medewerker algemene dienst
HR-director	A.10.3 HR-manager
HR-manager	A.10.3 HR-manager
HR-officer	A.8.1 Personeels- en trainingsfunctionaris
Hulp administratie	F.3.1 Administratief assistent
Hulp bediening	B.2.2 Hulp bediening
Hulpkok	K.2.1 Keukenhulp
Income auditor	F.4.2 Income auditor
Inkoopmedewerker	L.5.1 Medewerker inkoopadministratie
Inkoper	L.7.1 Inkoper
Kamermeisje	H.3.1 Medewerker kameronderhoud
Kassier	B.3.1 Kassier
Kelner	B.3.2 Medewerker bediening
Keukenassistent	K.1.1 Productiehulp
Keukenhulp	K.2.1 Keukenhulp
Keukenmanager	K.8.1 Chefkok groot restaurant
Klusjesman	T.3.1 Handyman
Kok	K.4.1 Kok productie
Kok	K.5.3 Zelfstandig werkend kok
Kok eenvoudige gerechten	K.3.1 Kok eenvoudige gerechten
Kok groot restaurant	K.5.1 Kok groot restaurant
Kok luxe restaurant	K.5.2 Kok luxe restaurant
Kok productie	K.4.1 Kok productie
Lig- en slaapwagenconducteur	H.4.1 Lig- en slaapwagenconducteur
Light jockey	E.5.2 Light jockey
Linnenjongen	H.2.1 Medewerker algemene dienst
Linnenroom supervisor	H.4.2 Chef linnenkamer
Lj	E.5.2 Light jockey
Luikloper	B.2.2 Hulp bediening
Maaltijdkoerier	P.2.1 Medewerker bestelservice
Magazijnbeheerder	L.5.2 Magazijnchef
Magazijnchef	L.5.2 Magazijnchef
Magazijnmedewerker	L.2.1 Magazijnmedewerker
Maitre d'Hotel	B.7.2 Chef bediening D (luxe restaurant)
Management assistent	A.6.2 Secretaresse
Manager housekeeping	H.7.1 Hoofd huishoudelijke dienst B
Manager rooms division	A.9.1 Manager rooms division
Manager wegrestaurant	A.11.1 Manager wegrestaurant
Manager wegrestaurant	B.7.1 Chef bediening C
Marketing/sales manager	M.8.2 Marketing/sales manager
Medewerker achter de schermen	P.2.2 Medewerker partycatering A
Medewerker algemeen onderhoud	T.4.1 Medewerker algemeen onderhoud
Medewerker algemene dienst	H.2.1 Medewerker algemene dienst
Medewerker algemene dienst	S.2.1 Schoonmaker/afwasser
Medewerker banquet reserveringen	R.5.2 Medewerker reserveringen

<b>Praktijkfunctienaam</b>	<b>Referentiefunctie</b>
Medewerker bediening	B.3.2 Medewerker bediening
Medewerker bediening luxe restaurant	B.5.1 Medewerker bediening luxe restaurant
Medewerker bestelservice	P.2.1 Medewerker bestelservice
Medewerker beveiliging	R.5.1 Medewerker beveiliging
Medewerker boekhouding	F.6.1 Medewerker grootboekadministratie
Medewerker cafébedrijf	B.3.2 Medewerker bediening
Medewerker cafetaria/counter	B.3.3 Medewerker cafetaria/counter
Medewerker controle	F.4.2 Income auditor
Medewerker crediteurenadministratie	F.5.2 Medewerker sub-administratie
Medewerker debiteurenadministratie	F.5.2 Medewerker sub-administratie
Medewerker fastfoodrestaurant	K.3.2 Medewerker fastfoodrestaurant
Medewerker food & beverage-administratie	F.5.2 Medewerker sub-administratie
Medewerker front office	R.4.2 Medewerker receptie
Medewerker front office	R.5.4 Receptionist
Medewerker grootboekadministratie	F.6.1 Medewerker grootboekadministratie
Medewerker ICT-beheer	F.7.2 Systeembeheerder
Medewerker inkoopadministratie	L.5.1 Medewerker inkoopadministratie
Medewerker intern transport	L.2.1 Magazijnmedewerker
Medewerker kameronderhoud	H.3.1 Medewerker kameronderhoud
Medewerker kamerschoonmaak	H.3.1 Medewerker kameronderhoud
Medewerker linnenkamer	H.3.2 Medewerker linnenkamer
Medewerker marketing/sales	M.6.1 Medewerker marketing/sales
Medewerker partycatering	P.3.1 Medewerker partycatering
Medewerker partycatering	P.4.1 Medewerker partycatering
Medewerker partycatering A	P.2.2 Medewerker partycatering A
Medewerker personeelszaken	A.6.1 Assistent personeelszaken
Medewerker programmering	E.7.1 Medewerker programmering
Medewerker receptie	R.4.2 Medewerker receptie
Medewerker reserveringen	R.5.2 Medewerker reserveringen
Medewerker salarisadministratie	F.5.1 Medewerker salarisadministratie
Medewerker sub-administratie	F.5.2 Medewerker sub-administratie
Medewerker technische dienst	T.5.1 Medewerker technische dienst
Medewerker telefooncentrale	R.3.2 Medewerker telefooncentrale
Medewerker uitgifte	B.2.3 Medewerker uitgifte
Medewerker verkoop binnendienst	M.6.1 Medewerker marketing/sales
Medewerker vestiaire	S.1.2 Garderobemedewerker
Medewerker vestigingsadministratie	F.4.1 Administratief medewerker
Medewerker winkelverkoop	E.3.1 Medewerker winkelverkoop
Medewerker zaalinrichting	P.1.1 Zalenzetter
Monteur	T.5.1 Medewerker technische dienst
Nachtmanager	R.6.1 Nachtmanager
Nachtportier	R.4.3 Nachtportier
Nachtreceptionist	R.5.3 Nachtreceptionist
Night manager	R.6.1 Nachtmanager
Night supervisor	R.6.1 Nachtmanager
Nightauditor	R.5.3 Nachtreceptionist

<b>Praktijkfunctienaam</b>	<b>Referentiefunctie</b>
Nightporter	R.4.3 Nachtportier
Ober	B.5.1 Medewerker bediening luxe restaurant
Oberkelner	B.5.2 Chef bediening A
Oberkelner	B.6.1 Chef bediening B
Officemanager	A.6.2 Secretaresse
Onderhoudsmonteur	T.5.1 Medewerker technische dienst
Ontbijtkok	K.3.1 Kok eenvoudige gerechten
Ontbijtmedewerker	B.3.2 Medewerker bediening
Operations manager	A.10.1 Bedrijfsleider/manager hotel/restaurant
Ouffreur/ouvreuse	E.2.1 Controleur toegangskaarten
P&O-manager	A.10.3 HR-manager
P.R.-functionaris	M.8.1 P.R.-functionaris
Pannenkoekenbakker	K.3.1 Kok eenvoudige gerechten
Partymanager A	P.5.1 Partymanager A
Partymanager B	P.6.1 Partymanager B
Partymanager C	P.7.2 Partymanager C
Partymanager D	P.8.1 Partymanager D
Personeels- en trainingsfunctionaris	A.8.1 Personeels- en trainingsfunctionaris
Personeelschef	A.8.1 Personeels- en trainingsfunctionaris
Pizzabakker	K.3.1 Kok eenvoudige gerechten
Pizzakoerier	P.2.1 Medewerker bestelservice
Porter	R.3.3 Portier
Portier	R.3.3 Portier
Portier van een club	R.4.1 Clubportier
PR-manager	M.8.1 P.R.-functionaris
Productiehulp	K.1.1 Productiehulp
PR-officer	M.8.1 P.R.-functionaris
Programma-manager	E.7.1 Medewerker programmering
Purchase assistant	L.5.1 Medewerker inkoopadministratie
Purchase officer	L.7.1 Inkoper
PZ-functionaris	A.8.1 Personeels- en trainingsfunctionaris
Railhost	B.3.4 Treinsteward
Railhost	H.4.1 Lig- en slaapwagenconducteur
RD-manager	A.9.1 Manager rooms division
Receptionist	R.5.4 Receptionist
Reservation clerk	R.5.2 Medewerker reserveringen
Restaurant- en keukenmanager	A.10.2 F&B-manager
Restaurantchef	B.5.2 Chef bediening A
Restaurantchef	B.6.1 Chef bediening B
Restaurantmanager	A.8.3 Restaurantmanager
Restaurantmanager fastfood	A.8.3 Restaurantmanager
Revenue manager	A.9.2 Yield manager
Room attendant	H.3.1 Medewerker kameronderhoud
Sales director	M.8.2 Marketing/sales manager
Sales manager	M.8.2 Marketing/sales manager
Sales representative	M.7.1 Accountmanager
Schoonmaker/afwasser	S.2.1 Schoonmaker/afwasser

<b>Praktijkfunctienaam</b>	<b>Referentiefunctie</b>
Secretaresse	A.6.2 Secretaresse
Security officer	R.7.1 Hoofd beveiliging
Shiftleader keuken	K.4.2 Eerste medewerker keuken (zonder chefkok)
Shopmedewerker	E.3.1 Medewerker winkelverkoop
Sous-chef de cuisine	K.6.1 Sous-chefkok
Sous-chef de cuisine luxe	K.7.2 Sous-chefkok "luxe" restaurant
Sous-chefkok	K.6.1 Sous-chefkok
Sous-chefkok "luxe" restaurant	K.7.2 Sous-chefkok "luxe" restaurant
Steward	S.2.1 Schoonmaker/afwasser
Store keeper	L.5.2 Magazijnchef
Supervisor portiers/bagagisten	R.4.4 Supervisor portiers/bagagisten
Systeem- en netwerkbeheerder	F.7.2 Systeembeheerder
Systeembeheerder	F.7.2 Systeembeheerder
System manager	F.7.2 Systeembeheerder
Technical service manager	T.8.1 Hoofd technische dienst
Telefonist	R.3.2 Medewerker telefooncentrale
Toiletdame	S.2.2 Toiletmedewerker
Toiletmedewerker	S.2.2 Toiletmedewerker
Toneelmeester/filmopérateur	E.6.1 Toneelmeester/filmopérateur
Treingastheer	B.3.4 Treinsteward
Treinsteward	B.3.4 Treinsteward
Verkoopleider	M.7.1 Accountmanager
Vestigingsmanager	A.8.3 Restaurantmanager
Video jockey	E.5.3 Video jockey
Vj	E.5.3 Video jockey
Voorman spoelkeuken	S.3.1 Voorman spoelkeuken
Voorman zaalinrichting	P.4.2 Zalencoördinator
Vrachtwagenchauffeur	L.4.1 Chauffeur partycatering
Werkvoorbereider zaalinrichting	P.3.2 Werkvoorbereider zaalinrichting
Wijkloper	B.3.2 Medewerker bediening
Winkelbediende	E.3.1 Medewerker winkelverkoop
Yield manager	A.9.2 Yield manager
Zalencoördinator	P.4.2 Zalencoördinator
Zalenzetter	P.1.1 Zalenzetter
Zelfstandig werkend kok	K.5.3 Zelfstandig werkend kok



**Per categorie alfabetisch gesorteerd naar praktijkfunctienaam**

**Categorie: Algemeen**

<b>Praktijkfunctienaam</b>	<b>Referentiefunctie</b>
Assistant to the HR-manager	A.6.1 Assistent personeelszaken
Assistent manager hotel/restaurant	A.8.2 Assistent manager hotel/restaurant
Assistent personeelszaken	A.6.1 Assistent personeelszaken
Assistent van de bedrijfsleider	A.6.3 Assistent van de bedrijfsleider
Assistent-manager	A.6.3 Assistent van de bedrijfsleider
Bedrijfsdirecteur wegrestaurant	A.11.1 Manager wegrestaurant
Bedrijfsleider klein horecabedrijf	A.5.1 Bedrijfsleider klein horecabedrijf
Bedrijfsleider/manager hotel/restaurant	A.10.1 Bedrijfsleider/manager hotel/restaurant
Beheerder	A.5.1 Bedrijfsleider klein horecabedrijf
Capacity manager	A.9.2 Yield manager
Deputy manager	A.8.2 Assistent manager hotel/restaurant
Directie-assistent	A.8.2 Assistent manager hotel/restaurant
F&B-manager	A.10.2 F&B-manager
Hoofd personeelszaken	A.10.3 HR-manager
Hotelmanager	A.9.1 Manager rooms division
HR-director	A.10.3 HR-manager
HR-manager	A.10.3 HR-manager
HR-officer	A.8.1 Personeels- en trainingsfunctionaris
Management assistent	A.6.2 Secretaresse
Manager rooms division	A.9.1 Manager rooms division
Manager wegrestaurant	A.11.1 Manager wegrestaurant
Medewerker personeelszaken	A.6.1 Assistent personeelszaken
Officemanager	A.6.2 Secretaresse
Operations manager	A.10.1 Bedrijfsleider/manager hotel/restaurant
P&O-manager	A.10.3 HR-manager
Personeels- en trainingsfunctionaris	A.8.1 Personeels- en trainingsfunctionaris
Personeelschef	A.8.1 Personeels- en trainingsfunctionaris
PZ-functionaris	A.8.1 Personeels- en trainingsfunctionaris
RD-manager	A.9.1 Manager rooms division
Restaurant- en keukenmanager	A.10.2 F&B-manager
Restaurantmanager	A.8.3 Restaurantmanager
Restaurantmanager fastfood	A.8.3 Restaurantmanager
Revenue manager	A.9.2 Yield manager
Secretaresse	A.6.2 Secretaresse
Vestigingsmanager	A.8.3 Restaurantmanager
Yield manager	A.9.2 Yield manager

## Categorie: Bediening

Praktijkfunctienaam	Referentiefunctie
Assistent (medewerker) bediening	B.2.1 Assistent bediening/fastfood
Assistent (medewerker) cafébedrijf	B.2.1 Assistent bediening/fastfood
Assistent (medewerker) fastfoodbedrijf	B.2.1 Assistent bediening/fastfood
Assistent bediening/fastfood	B.2.1 Assistent bediening/fastfood
Barkeeper	B.4.1 Barkeeper
Barman	B.4.1 Barkeeper
Bartender	B.4.1 Barkeeper
Buffetchef uitgifte	B.4.2 Buffetchef uitgifte
Buffethulp	B.2.3 Medewerker uitgifte
Buffetkok	B.3.3 Medewerker cafetaria/counter
Buffetmedewerker	B.2.3 Medewerker uitgifte
Caissière	B.3.1 Kassier
Chef bediening A	B.5.2 Chef bediening A
Chef bediening B	B.6.1 Chef bediening B
Chef bediening C	B.7.1 Chef bediening C
Chef bediening D (luxe restaurant)	B.7.2 Chef bediening D (luxe restaurant)
Commis	B.2.2 Hulp bediening
Countermedewerker	B.3.3 Medewerker cafetaria/counter
Eerste medewerker banqueting	B.4.3 Eerste medewerker bediening
Eerste medewerker bediening	B.4.3 Eerste medewerker bediening
Eerste medewerker roomservice	B.4.3 Eerste medewerker bediening
Eerste medewerker uitgifte	B.4.2 Buffetchef uitgifte
F&B-medewerker	B.3.2 Medewerker bediening
Fastfood-medewerker	B.3.3 Medewerker cafetaria/counter
Foodrunner	B.2.2 Hulp bediening
Gastvrouw/gastheer	B.5.1 Medewerker bediening luxe restaurant
Gerant	B.7.2 Chef bediening D (luxe restaurant)
Hulp bediening	B.2.2 Hulp bediening
Kassier	B.3.1 Kassier
Kelner	B.3.2 Medewerker bediening
Luikloper	B.2.2 Hulp bediening
Maitre d'Hotel	B.7.2 Chef bediening D (luxe restaurant)
Manager wegrestaurant	B.7.1 Chef bediening C
Medewerker bediening	B.3.2 Medewerker bediening
Medewerker bediening luxe restaurant	B.5.1 Medewerker bediening luxe restaurant
Medewerker cafébedrijf	B.3.2 Medewerker bediening
Medewerker cafetaria/counter	B.3.3 Medewerker cafetaria/counter
Medewerker uitgifte	B.2.3 Medewerker uitgifte
Ober	B.5.1 Medewerker bediening luxe restaurant
Oberkelner	B.5.2 Chef bediening A
Oberkelner	B.6.1 Chef bediening B
Ontbijtmedewerker	B.3.2 Medewerker bediening
Railhost	B.3.4 Treinsteward
Restaurantchef	B.5.2 Chef bediening A
Restaurantchef	B.6.1 Chef bediening B

<b>Praktijkfunctienaam</b>	<b>Referentiefunctie</b>
Treingastheer	B.3.4 Treinsteward
Treinsteward	B.3.4 Treinsteward
Wijkloper	B.3.2 Medewerker bediening

**Categorie: Entertainment**

<b>Praktijkfunctienaam</b>	<b>Referentiefunctie</b>
Belichtingsman	E.5.2 Light jockey
Chef audiovisuele afdeling	E.6.1 Toneelmeester/filmopérateur
Controleur toegangskaarten	E.2.1 Controleur toegangskaarten
Disc jockey	E.5.1 Disc jockey
DJ	E.5.1 Disc jockey
Entree-controleur	E.2.1 Controleur toegangskaarten
Light jockey	E.5.2 Light jockey
Lj	E.5.2 Light jockey
Medewerker programmering	E.7.1 Medewerker programmering
Medewerker winkelverkoop	E.3.1 Medewerker winkelverkoop
Ouffreur/ouvreuse	E.2.1 Controleur toegangskaarten
Programma-manager	E.7.1 Medewerker programmering
Shopmedewerker	E.3.1 Medewerker winkelverkoop
Toneelmeester/filmopérateur	E.6.1 Toneelmeester/filmopérateur
Video jockey	E.5.3 Video jockey
Vj	E.5.3 Video jockey
Winkelbediende	E.3.1 Medewerker winkelverkoop

## Categorie: Financiën & Administratie

<b>Praktijkfunctienaam</b>	<b>Referentiefunctie</b>	
Administrateur	F.7.1	Administrateur
Administratief assistent	F.3.1	Administratief assistent
Administratief medewerker	F.4.1	Administratief medewerker
Assistent paymaster	F.5.1	Medewerker salarisadministratie
Assistent salarisadministratie	F.5.1	Medewerker salarisadministratie
Boekhouder	F.7.1	Administrateur
Credit manager	F.6.2	Credit manager
Debiteurenbewaker	F.6.2	Credit manager
Eerste medewerker debiteuren	F.6.2	Credit manager
Financial controller	F.10.1	Hoofd administratie
Grootboekadministrateur	F.6.1	Medewerker grootboekadministratie
Hoofd administratie	F.10.1	Hoofd administratie
Hulp administratie	F.3.1	Administratief assistent
Income auditor	F.4.2	Income auditor
Medewerker boekhouding	F.6.1	Medewerker grootboekadministratie
Medewerker controle	F.4.2	Income auditor
Medewerker crediteurenadministratie	F.5.2	Medewerker sub-administratie
Medewerker debiteurenadministratie	F.5.2	Medewerker sub-administratie
Medewerker food & beverage-administratie	F.5.2	Medewerker sub-administratie
Medewerker grootboekadministratie	F.6.1	Medewerker grootboekadministratie
Medewerker ICT-beheer	F.7.2	Systeembeheerder
Medewerker salarisadministratie	F.5.1	Medewerker salarisadministratie
Medewerker sub-administratie	F.5.2	Medewerker sub-administratie
Medewerker vestigingsadministratie	F.4.1	Administratief medewerker
Systeem- en netwerkbeheerder	F.7.2	Systeembeheerder
Systeembeheerder	F.7.2	Systeembeheerder
System manager	F.7.2	Systeembeheerder

**Categorie: Huishouding**

<b>Praktijkfunctienaam</b>	<b>Referentiefunctie</b>
Beheerder linnenkamer	H.3.2 Medewerker linnenkamer
Chef huishouding	H.5.1 Hoofd huishoudelijke dienst A
Chef linnenkamer	H.4.2 Chef linnenkamer
Eerste medewerker kameronderhoud	H.4.3 Eerste medewerker kameronderhoud
Executive housekeeper	H.7.1 Hoofd huishoudelijke dienst B
Floor supervisor	H.4.3 Eerste medewerker kameronderhoud
Hoofd huishoudelijke dienst A	H.5.1 Hoofd huishoudelijke dienst A
Hoofd huishoudelijke dienst B	H.7.1 Hoofd huishoudelijke dienst B
Houseman	H.2.1 Medewerker algemene dienst
Kamermeisje	H.3.1 Medewerker kameronderhoud
Lig- en slaapwagenconducteur	H.4.1 Lig- en slaapwagenconducteur
Linnenjongen	H.2.1 Medewerker algemene dienst
Linnenroom supervisor	H.4.2 Chef linnenkamer
Manager housekeeping	H.7.1 Hoofd huishoudelijke dienst B
Medewerker algemene dienst	H.2.1 Medewerker algemene dienst
Medewerker kameronderhoud	H.3.1 Medewerker kameronderhoud
Medewerker kamerschoonmaak	H.3.1 Medewerker kameronderhoud
Medewerker linnenkamer	H.3.2 Medewerker linnenkamer
Railhost	H.4.1 Lig- en slaapwagenconducteur
Room attendant	H.3.1 Medewerker kameronderhoud

## Categorie: Keuken

<b>Praktijkfunctienaam</b>	<b>Referentiefunctie</b>
Afdelingschef productiekeuken	K.5.4 Chef keuken fastfood
Allround kok	K.5.1 Kok groot restaurant
Allround kok	K.5.2 Kok luxe restaurant
Allround kok	K.5.3 Zelfstandig werkend kok
Cafeteria-medewerker	K.3.2 Medewerker fastfoodrestaurant
Chef de cuisine	K.7.1 Chefkok klein restaurant
Chef de cuisine	K.9.1 Chefkok "luxe" restaurant
Chef de parti	K.5.1 Kok groot restaurant
Chef de parti	K.5.2 Kok luxe restaurant
Chef keuken fastfood	K.5.4 Chef keuken fastfood
Chefkok (zonder medewerkers)	K.5.3 Zelfstandig werkend kok
Chefkok "luxe" restaurant	K.9.1 Chefkok "luxe" restaurant
Chefkok groot restaurant	K.8.1 Chefkok groot restaurant
Chefkok klein restaurant	K.7.1 Chefkok klein restaurant
Commis de cuisine	K.2.1 Keukenhulp
Counter-medewerker	K.3.2 Medewerker fastfoodrestaurant
Eerste medewerker keuken (zonder chefkok)	K.4.2 Eerste medewerker keuken (zonder chefkok)
Executive chief	K.8.1 Chefkok groot restaurant
Groepsleider keuken	K.4.2 Eerste medewerker keuken (zonder chefkok)
Hulpkok	K.2.1 Keukenhulp
Keukenassistent	K.1.1 Productiehulp
Keukenhulp	K.2.1 Keukenhulp
Keukenmanager	K.8.1 Chefkok groot restaurant
Kok	K.4.1 Kok productie
Kok	K.5.3 Zelfstandig werkend kok
Kok eenvoudige gerechten	K.3.1 Kok eenvoudige gerechten
Kok groot restaurant	K.5.1 Kok groot restaurant
Kok luxe restaurant	K.5.2 Kok luxe restaurant
Kok productie	K.4.1 Kok productie
Medewerker fastfoodrestaurant	K.3.2 Medewerker fastfoodrestaurant
Ontbijtkok	K.3.1 Kok eenvoudige gerechten
Pannenkoekenbakker	K.3.1 Kok eenvoudige gerechten
Pizzabakker	K.3.1 Kok eenvoudige gerechten
Productiehulp	K.1.1 Productiehulp
Shiftleader keuken	K.4.2 Eerste medewerker keuken (zonder chefkok)
Sous-chef de cuisine	K.6.1 Sous-chefkok
Sous-chef de cuisine luxe	K.7.2 Sous-chefkok "luxe" restaurant
Sous-chefkok	K.6.1 Sous-chefkok
Sous-chefkok "luxe" restaurant	K.7.2 Sous-chefkok "luxe" restaurant
Zelfstandig werkend kok	K.5.3 Zelfstandig werkend kok

**Categorie: Logistiek/inkoop/magazijn**

<b>Praktijkfunctienaam</b>	<b>Referentiefunctie</b>
Chauffeur partycatering	L.4.1 Chauffeur partycatering
Inkoopmedewerker	L.5.1 Medewerker inkoopadministratie
Inkoper	L.7.1 Inkoper
Magazijnbeheerder	L.5.2 Magazijnchef
Magazijnchef	L.5.2 Magazijnchef
Magazijnmedewerker	L.2.1 Magazijnmedewerker
Medewerker inkoopadministratie	L.5.1 Medewerker inkoopadministratie
Medewerker intern transport	L.2.1 Magazijnmedewerker
Purchase assistant	L.5.1 Medewerker inkoopadministratie
Purchase officer	L.7.1 Inkoper
Store keeper	L.5.2 Magazijnchef
Vrachtwagenchauffeur	L.4.1 Chauffeur partycatering



**Categorie: Marketing/sales/reserveringen en P.R.**

<b>Praktijkfunctienaam</b>	<b>Referentiefunctie</b>
Accountmanager	M.7.1 Accountmanager
Banquet/sales manager	M.8.2 Marketing/sales manager
Hoofd banquet/sales	M.8.2 Marketing/sales manager
Marketing/sales manager	M.8.2 Marketing/sales manager
Medewerker marketing/sales	M.6.1 Medewerker marketing/sales
Medewerker verkoop binnendienst	M.6.1 Medewerker marketing/sales
P.R.-functionaris	M.8.1 P.R.-functionaris
PR-manager	M.8.1 P.R.-functionaris
PR-officer	M.8.1 P.R.-functionaris
Sales director	M.8.2 Marketing/sales manager
Sales manager	M.8.2 Marketing/sales manager
Sales representative	M.7.1 Accountmanager
Verkoopleider	M.7.1 Accountmanager

**Categorie: Partycatering/banqueting**

<b>Praktijkfunctienaam</b>	<b>Referentiefunctie</b>
Banquet/sales-coördinator	P.7.1 Banquetmanager
Banquetmanager	P.7.1 Banquetmanager
Maaltijdkoerier	P.2.1 Medewerker bestelservice
Medewerker achter de schermen	P.2.2 Medewerker partycatering A
Medewerker bestelservice	P.2.1 Medewerker bestelservice
Medewerker partycatering	P.3.1 Medewerker partycatering
Medewerker partycatering	P.4.1 Medewerker partycatering
Medewerker partycatering A	P.2.2 Medewerker partycatering A
Medewerker zaalinrichting	P.1.1 Zalenzetter
Partymanager A	P.5.1 Partymanager A
Partymanager B	P.6.1 Partymanager B
Partymanager C	P.7.2 Partymanager C
Partymanager D	P.8.1 Partymanager D
Pizzakoerier	P.2.1 Medewerker bestelservice
Voorman zaalinrichting	P.4.2 Zalencoördinator
Werkvoorbereider zaalinrichting	P.3.2 Werkvoorbereider zaalinrichting
Zalencoördinator	P.4.2 Zalencoördinator
Zalenzetter	P.1.1 Zalenzetter

**Categorie: Receptie (front office)**

<b>Praktijkfunctienaam</b>	<b>Referentiefunctie</b>
Assistent beveiliging	R.5.1 Medewerker beveiliging
Bagagist	R.2.1 Bagagist
Bell captain	R.4.4 Supervisor portiers/bagagisten
Bellboy	R.2.1 Bagagist
Beveiligingsmedewerker	R.5.1 Medewerker beveiliging
Chasseur	R.2.1 Bagagist
Chauffeur	R.3.1 Chauffeur
Chief conciërge	R.5.5 Hoofd conciërge
Clubportier	R.4.1 Clubportier
Desk manager	R.7.2 Hoofd receptie A
Doorman	R.3.3 Portier
Doorman	R.4.1 Clubportier
Front office manager	R.8.1 Hoofd receptie B
Hoofd beveiliging	R.7.1 Hoofd beveiliging
Hoofd conciërge	R.5.5 Hoofd conciërge
Hoofd receptie A	R.7.2 Hoofd receptie A
Hoofd receptie B	R.8.1 Hoofd receptie B
Hoofdportier	R.4.4 Supervisor portiers/bagagisten
Medewerker banquet reserveringen	R.5.2 Medewerker reserveringen
Medewerker beveiliging	R.5.1 Medewerker beveiliging
Medewerker front office	R.4.2 Medewerker receptie
Medewerker front office	R.5.4 Receptionist
Medewerker receptie	R.4.2 Medewerker receptie
Medewerker reserveringen	R.5.2 Medewerker reserveringen
Medewerker telefooncentrale	R.3.2 Medewerker telefooncentrale
Nachtmanager	R.6.1 Nachtmanager
Nachtportier	R.4.3 Nachtportier
Nachtreceptionist	R.5.3 Nachtreceptionist
Night manager	R.6.1 Nachtmanager
Night supervisor	R.6.1 Nachtmanager
Nightauditor	R.5.3 Nachtreceptionist
Nightporter	R.4.3 Nachtportier
Porter	R.3.3 Portier
Portier	R.3.3 Portier
Portier van een club	R.4.1 Clubportier
Receptionist	R.5.4 Receptionist
Reservation clerk	R.5.2 Medewerker reserveringen
Security officer	R.7.1 Hoofd beveiliging
Supervisor portiers/bagagisten	R.4.4 Supervisor portiers/bagagisten
Telefonist	R.3.2 Medewerker telefooncentrale

**Categorie: Schoonmaak/algemene dienst**

<b>Praktijkfunctienaam</b>	<b>Referentiefunctie</b>
Afwasser	S.1.1 Afwasser
Chef algemene dienst	S.5.1 Chef schoonmaak/onderhoud
Chef algemene dienst	S.6.1 Chef civiele dienst
Chef civiele dienst	S.6.1 Chef civiele dienst
Chef facilitaire dienst	S.6.1 Chef civiele dienst
Chef schoonmaak/onderhoud	S.5.1 Chef schoonmaak/onderhoud
Chief steward	S.3.1 Voorman spoelkeuken
Corveeër	S.1.1 Afwasser
Garderobedame	S.1.2 Garderobemedewerker
Garderobemedewerker	S.1.2 Garderobemedewerker
Medewerker algemene dienst	S.2.1 Schoonmaker/afwasser
Medewerker vestiaire	S.1.2 Garderobemedewerker
Schoonmaker/afwasser	S.2.1 Schoonmaker/afwasser
Steward	S.2.1 Schoonmaker/afwasser
Toiletdame	S.2.2 Toiletmedewerker
Toiletmedewerker	S.2.2 Toiletmedewerker
Voorman spoelkeuken	S.3.1 Voorman spoelkeuken

**Categorie: Technische dienst**

<b>Praktijkfunctienaam</b>	<b>Referentiefunctie</b>	
Algemeen onderhoudsmedewerker	T.4.1	Medewerker algemeen onderhoud
Chef technische dienst	T.6.1	Hoteltechnicus
Chief engineer	T.8.1	Hoofd technische dienst
Engineer	T.6.1	Hoteltechnicus
Handyman	T.3.1	Handyman
Hoofd technische dienst	T.8.1	Hoofd technische dienst
Hoteltechnicus	T.6.1	Hoteltechnicus
Klusjesman	T.3.1	Handyman
Medewerker algemeen onderhoud	T.4.1	Medewerker algemeen onderhoud
Medewerker technische dienst	T.5.1	Medewerker technische dienst
Monteur	T.5.1	Medewerker technische dienst
Onderhoudsmonteur	T.5.1	Medewerker technische dienst
Technical service manager	T.8.1	Hoofd technische dienst

## **DE ORBA-METHODE VAN FUNCTIEWAARDERING**

### **Inleiding**

De ORBA-methode vindt zijn oorsprong in de Genormaliseerde Methode (GM). Deze methode werd kort na de tweede wereldoorlog geïntroduceerd en was de eerste, werkelijk invloedrijke functiewaarderingsmethode in Nederland. De systeemhouder, de Algemene Werkgeversvereniging VNO-NCW (AWVN), heeft de GM geleidelijk uitgebouwd en verbreed, wat in 1978 leidde tot de introductie van ORBA en in 1994 tot die van ORBA-nieuwe generatie. ORBA is toepasbaar voor alle functies in het bedrijfsleven, ongeacht niveau of werkgebied.

De ORBA-methode behoort tot de analytische methoden van functiewaardering. Dat zijn methoden die het functieniveau uitdrukken in punten. Dat (in punten uitgedrukte) niveau komt tot stand, door de functie op een aantal gezichtspunten te analyseren. Deze analyses leiden voor ieder gezichtspunt tot ingangen in tabellen, waaruit vervolgens de puntenscores worden afgelezen. De gewogen optelsom van die scores vormt het functieniveau. Zowel de overwegingen die bij de analyses een rol spelen als de schema's (tabellen), liggen in de zogenaamde systeemsleutel van de methode vast.

De ORBA-methode is geborgd via landelijk referentiemateriaal, waarover consensus bestaat tussen de systeemhouder en de vakorganisaties die bij ORBA-toepassing betrokken zijn. De landelijke referentiefuncties bevatten concrete voorbeelden van scores per gezichtspunt en zijn daarmee richtinggevend voor de toepassers van de methode. Ze vormen een landelijke norm.

### **Functiewaardering weegt functie-eisen**

Functies worden omschreven in termen van taken en verantwoordelijkheden (eventueel aangevuld met context-informatie). Het is belangrijk zich te realiseren, dat taken en verantwoordelijkheden niet direct tot een functieniveau herleid kunnen worden. Functiewaarderingsmethoden stellen namelijk de vraag, aan welke eisen een functieervuller moet voldoen om de opgedragen taken te kunnen uitvoeren, dan wel om de verantwoordelijkheid voor het resultaat van de functie-uitoefening te kunnen realiseren. De functiewaarderingsmethode specificeert die eisen in termen van kwaliteiten c.q. vaardigheden waarover een functieervuller moet beschikken. Naarmate meer verschillende kwaliteiten/vaardigheden worden gevraagd, dan wel de diepgang van de gevraagde kwaliteiten/vaardigheden groter wordt, nemen de functie-eisen en daarmee het niveau van de functie toe.

Functieervullers en leidinggevendenden hebben soms de neiging, de tot de functie behorende taken zo volledig mogelijk op te sommen. Afgezien van het feit, dat dit meestal tot lange, moeilijk leesbare en dus onduidelijke functie-omschrijvingen leidt, heeft dit weinig tot geen invloed op het functieniveau. Als een toegevoegde taak kan worden uitgevoerd met behulp van kwaliteiten/vaardigheden waarover de functiehouder toch al moest beschikken, is het effect van die toegevoegde taak op het functie-niveau nihil. Een functie-omschrijving dient zich daarom te richten op de kenmerkende, voor de functie-uitoefening essentiële, taken.

## De hoofdkenmerken van de ORBA-methode

Het analytisch kader van de ORBA-methode bestaat uit vijf hoofdkenmerken. Ze hebben betrekking op verschillende aspecten van de functie-uitoefening en daarmee op verschillende soorten eisen die een normale functie-uitoefening aan de functievervuller stelt:

hoofdkenmerk	aspect van de functie-uitoefening
1. verantwoordelijkheid <sup>1)</sup>	de problematiek die in de functie moet worden opgelost, in combinatie met het effect van de daartoe genomen beslissingen op het bedrijfseconomische en sociale functioneren van de organisatie. (onder problematiek worden ook de keuzes verstaan die tijdens de normale werkuitvoering gemaakt moeten worden).
2. kennis	de hoeveelheid kennis (breedte en diepgang) die vereist is om de bovengenoemde problematiek te kunnen oplossen, c.q. om tot de juiste keuzes of beslissingen te komen.
3. sociale interactie	de communicatie die met anderen moet worden onderhouden, c.q. de noodzaak om anderen te beïnvloeden om tot bepaalde acties over te gaan.
4. specifieke handelingsvereisten	de noodzaak om precieze, snelle en/of gecoördineerde bewegingen met de ledematen te maken, alsmede de vereiste (bovenmatige) aandacht of concentratie.
5. bezwarende omstandigheden	de lichamelijke belasting bij uitoefening van de werkzaamheden, de belasting door omgevingsfactoren (b.v. lawaai, stof, temperatuur, geuren/dampen, deprimerende omstandigheden), alsmede het risico op letsel. <i>(eigenlijk zijn dit geen kwaliteiten of vaardigheden, maar het vermogen of de bereidheid om een fysieke of psychische belasting te ondergaan)</i>

Wanneer men niveaus van functies met elkaar vergelijkt, zoals men bij het indelen van bedrijfsfuncties ten opzichte van referentiefuncties doet, kan men ervoor kiezen om niveauvergelijkingen te maken per hoofdkenmerk. Vaak is een vergelijking per hoofdkenmerk gemakkelijker te maken dan een totaal-vergelijking. De “optelsom” van de niveauverschillen per hoofdkenmerk is dan het totale niveauverschil tussen de functies. Daarbij dient men de verschillende hoofdkenmerken wel van een gevoelsmatige weegfactor te voorzien, afhankelijk van het aandeel van het hoofdkenmerk in het niveau van het betreffende type functie.

## De gezichtspunten van de ORBA-methode

De hoofdkenmerken vallen ieder uiteen in een aantal gezichtspunten. Bij het bepalen van een functieniveau, wordt aan ieder van deze gezichtspunten een score toegekend. Dit laatste is werk voor specialisten, die daarvoor de beschikking moeten hebben over de systemsleutel (tabellen per gezichtspunt en analyse-criteria).

Ieder gezichtspunt heeft een afweegfactor, die in de methode vastligt. De gezichtspunten, hun afweegfactoren en hun definities zijn hieronder per hoofdkenmerk weergegeven

gezichtspunt	afweeg factor	betekenis
<i>1. VERANTWOORDELIJKHEID</i>		
a. problematiek	6	het behandelen van de in de functie voorkomende vragen, problemen en uitdagingen, binnen de door de organisatie gegeven functionele ruimte.
b. effect <sup>2)</sup>	4	de aard en omvang van de bijdrage die de functie levert aan het realiseren van de organisatie-doelstellingen.
<i>2. KENNIS</i>		
a. kennis	5	het totaal van de door opleiding en/of ervaring verkregen kennis (weten <u>wat</u> ) en het vermogen te kennen (weten <u>hoe</u> ), voor zover benodigd voor het behandelen van de in de functie voorkomende vragen, problemen en uitdagingen.
<i>3. SOCIALE INTERACTIE</i>		
a. leidinggeven	2	het direct of indirect aansturen van medewerkers, binnen de gegeven organisatiestructuur.
b. uitdrukkingsvaardigheid	2	de voor de functie vereiste vormen van schriftelijke en mondelinge informatie-overdracht.
c. contact	2	de mate waarin afstemming van het eigen gedrag op dat van anderen, binnen en buiten de organisatie, vereist is.
<i>4. SPECIFIEKE HANDELINGSVEREISTEN</i>		
a. bewegingsvaardigheid	2	de vereiste mate van beheersing van bewegingen met de ledematen.
b. oplettendheid	1	de mate van vereiste aandacht of concentratie, voor zover als bovenmatig of belastend te kwalificeren.
c. uitzonderlijke kenmerken	1	bijzondere vermogens of eigenschappen, niet door scholing of ervaring te verwerven en onmisbaar voor een normale functie-uitoefening.



## 5. BEZWARENDE OMSTANDIGHEDEN

a. lichamelijke inspanning/massa	1	de lichamelijke inspanning die moet worden geleverd om een massa (gewicht) in de gewenste positie te brengen of te houden.
b. lichamelijke inspanning/houding en beweging	1	de lichamelijke inspanning die moet worden geleverd om een bepaalde lichaamshouding te handhaven (statisch) of een bepaalde lichaamsbeweging uit te voeren (dynamisch).
c. werkomstandigheden	3	de hinder als gevolg van fysische of psychische omstandigheden waaronder de functie moet worden uitgeoefend.
d. persoonlijk risico	1	de kans op (arbeidsongeschiktheid veroorzakend) letsel tijdens de uitoefening van de functie.

### Invloed van de gezichtspunten op het functieniveau

Het zal duidelijk zijn, dat de bijdrage van bepaalde hoofdkenmerken aan het functieniveau per type functie nogal kan verschillen. Die bijdrage komt enerzijds voort uit de scores op de gezichtspunten waaruit het hoofdkenmerk is opgebouwd, anderzijds uit de afweegfactoren van de gezichtspunten. In zijn algemeenheid kan men stellen:

- de eerste twee hoofdkenmerken (verantwoordelijkheid en kennis) hebben altijd een relatief grote invloed op het functieniveau;
- het derde hoofdkenmerk (sociale interactie) kan een relatief grote invloed hebben op het functieniveau, wanneer het communiceren met anderen belangrijk is om de gewenste resultaten te realiseren of wanneer sprake is van volledig leiding geven aan een groep medewerkers van enige omvang;
- het vierde hoofdkenmerk (specifieke handelingsvereisten) speelt een relatief grote rol bij functies die voor een belangrijk deel uit handarbeid bestaan en waarbij tevens een beroep wordt gedaan op een hoge mate van bewegingsvaardigheid (het gezichtspunt "oplettendheid" heeft slechts marginale invloed op het functieniveau, het gezichtspunt "uitzonderlijke kenmerken" komt alleen voor bij bijzondere functies waarbij aan de zintuiglijke waarneming extreme eisen worden gesteld);
- het vijfde hoofdkenmerk (bezwarende omstandigheden) kan een relatief grote rol spelen bij uitvoerende, op lichamelijke arbeid gebaseerde functies in fysiek zware omstandigheden (in kantoorfuncties heeft dit hoofdkenmerk slechts marginale invloed op het functieniveau).

- 1) het begrip "verantwoordelijkheid" heeft in de systeemsleutel van de ORBA-methode een iets andere betekenis dan het doorgaans in functie-omschrijvingen gebruikte begrip "verantwoordelijkheidsgebied".
- 2) in de eerste versie van de ORBA-methode heette dit gezichtspunt "afbreukrisico" en was dit in negatieve termen geformuleerd (de mate waarin schade kan worden berokkend aan het functioneren van de organisatie).

## **BEROEPSPROCEDURE (samenvatting)**

In de Collectieve Arbeidsovereenkomst voor het horeca- en aanverwante bedrijf is geregeld dat een werkgever een bedrijfsfunctie vaststelt door een omschrijving te maken van de belangrijkste verantwoordelijkheden en taken die aan de werknemer worden opgedragen. De bedrijfsfunctie wordt vergeleken met de in de meest passende functiecategorie voorkomende referentiefuncties uit dit Handboek. Vervolgens wordt de bedrijfsfunctie ingedeeld in een functiegroep.

Indien een werknemer het niet eens is met de indeling van zijn functie, kent de CAO voorschriften over de wijze waarop overleg en behandeling van het geschil binnen het bedrijf moet plaatsvinden. Indien de werknemer van mening is dat de daarna door werkgever genomen beslissing niet tot een bevredigende oplossing van het geschil heeft geleid, kan dit worden voorgelegd aan de Beroepscommissie Functie-indeling en Functiewaardering Horeca (BFH).

Beroep dient aangetekend te worden binnen twee maanden na een uitspraak van een interne geschillencommissie dan wel bij het ontbreken daarvan binnen twee maanden nadat werkgever en werknemer (tevergeefs) in intern overleg hebben getracht tot een oplossing te komen.

Het beroepschrift wordt gedagtekend en ondertekend schriftelijk ingediend bij de secretaris van de BFH, Postbus 7308, 2701 AH Zoetermeer. Bij het beroepschrift dient een begeleidingsformulier te worden ingediend, verkrijgbaar bij de secretaris voornoemd en bij de werkgevers- en werknemersorganisaties die partij zijn bij de CAO.

Het beroepschrift moet verder omvatten:

- voornaam, naam, adres van de werknemer;
- naam en adres van de werkgever;
- naam van eventuele personen door wie de werknemer zich in de procedure wil laten bijstaan;
- de functiebenaming, functie-omschrijving en de functiegroep, waarin hij is ingedeeld;
- een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van het geschil en de hierop gebaseerde vordering, met vermelding of het geschil de functie-indeling betreft of de functiebeschrijving dan wel beide;
- indien een interne geschillenprocedure in het bedrijf heeft plaatsgevonden, de uitspraak en daarmee samenhangende stukken.

De secretaris bevestigt de ontvangst van het beroepschrift.

De secretaris kan om aanvullende informatie vragen.

Een afschrift van het beroepschrift wordt aan de wederpartij gezonden, die veertien dagen de tijd heeft om daarop te reageren.

De reactie wordt aan de indiener van het beroepschrift toegezonden. Eventueel worden partijen nogmaals in de gelegenheid gesteld stukken te wisselen.

Indien de secretaris meent dat het geschil voorgelegd moet worden aan de Beroepscommissie, zendt hij de stukken voor advies naar de vaste externe deskundige. Deze beoordeelt of aanvullende informatie noodzakelijk is.

Indien alle stukken compleet zijn, wordt aan partijen meegedeeld dat de Beroepscommissie de zaak zal behandelen en wordt aan partijen gevraagd of zij hun standpunten mondeling ter zitting willen toelichten. Indien dat het geval is, worden zij daartoe uitgenodigd. Ingeval een gemachtigde of raadsman wordt aangewezen door een van beide partijen, ontvangt ook hij de stukken.

De Beroepscommissie doet daarna in beginsel binnen drie maanden schriftelijk uitspraak, welke aan beide partijen en de gemachtigden wordt toegezonden.

De uitspraak van de Beroepscommissie is voor partijen bindend, indien zij dat vooraf schriftelijk zijn overeengekomen.

Toetsing door de burgerlijke rechter blijft altijd mogelijk.