

## Skillslijst manager/ondernemer horeca

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

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

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

### Partners TRANSFER



# Manager/ondernemer horeca

## Essentiële skills

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

## Optionele skills

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

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

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