

Bijlage. Beschrijving van de beroepskwalificatie van food and beverage manager (0253) als vermeld in artikel 1.

1. GLOBAAL

a. Titel

Food and Beverage Manager

b. Definitie

De Food and Beverage Manager zorgt voor de verhuur van zalen en de verkoop van arrangementen voor banketten, recepties en andere evenementen; organiseert, superviseert en controleert de uitvoering van de overeenkomst met de gast teneinde de bezettingsgraad van de hotelinfrastructuur te realiseren en te zorgen voor de juiste uitstraling van het hotel.

c. Niveau

5

d. Jaartal

2017

2. COMPETENTIES

2.1 Opsomming competenties

BASISACTIVITEITEN

- Werkt in teamverband (co 01930)
 - Wisselt informatie uit met collega's, gasten en leidinggevende
 - Rapporteert aan de leidinggevende
 - Werkt efficiënt samen met collega's
 - Past zich flexibel aan (verandering van collega's, verandering van werkschema...)
 - Meldt problemen, mondeling of schriftelijk, aan de leidinggevende
 - Deelt vakkennis
 - Vraagt zelf hulp of advies indien nodig.
 - Toont respect voor elke collega, leverancier, functie of taak.
 - Draagt bij tot een aangename sfeer in het team.
 - Verplaatst zich in de positie van een collega en reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativeren...)
- Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn (co 01931)
 - Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe)
 - Werkt economisch
 - Werkt conform voorgeschreven procedures en huisregels en vult de nodige documenten in
 - Past de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften toe
 - Verplaatst zich op efficiënte wijze tussen de verschillende werkplekken
 - Werkt ordelijk en houdt zich aan de planning
 - Werkt zorgvuldig en met oog voor detail
 - Organiseert zelfstandig de werkvolgorde
 - Controleert het eigen werk en voorkomen
 - Verzorgt de persoonlijke hygiëne, zorgt voor een verzorgd voorkomen en draagt de voorgeschreven bedrijfskledij
 - Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen...

- Handelt integer (co 01932)
 - Respecteert de privacy van de gast
 - Voert de werkzaamheden uit zonder te storen
 - Gaat op ethische wijze om met informatie over de gast
 - Respecteert, indien aanwezig, de deontologische code van de werkgever en/of gast
 - Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen
- Coördineert de activiteiten van het team (G150301 Id10123-c)
 - Stelt de planning op van de medewerkers van de F&B-afdeling volgens de bezettingsgraad, overige reservaties en de vakantieplanning
 - Past de planning aan bij wijzigende omstandigheden
 - Roept indien nodig tijdelijke werkkrachten op
 - Informeert de medewerkers over speciale gasten (VIP's)
 - Leidt de dagelijkse briefing van het team (in wisseldienst)
 - Organiseert en leidt teamvergaderingen
 - Verdeelt de werkzaamheden over de verschillende medewerkers
 - Verzekert een goede teamwerking, lost conflicten op en schept een stimulerend werkklimaat
 - Zorgt voor de nodige bedrijfskledij en het correct dragen ervan
- Organiseert en superviseert de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures (G150301 Id2066-c)
 - Zorgt voor de tijdige aanwezigheid van uitrustingsstukken en apparatuur voor de keuken, de zalen en de bediening
 - Ziet toe op de voortgang en de uitvoering van de opdrachten door de eigen medewerkers, medewerkers van andere afdelingen of de externe diensten
 - Controleert de actualiteit van de documenten die ter beschikking zijn van de gast
 - Stelt interne richtlijnen op
 - Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers
 - Verzekert de eigen zichtbaarheid op het terrein
- Controleert de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures (co 01966)
 - Voert steekproeven uit ter controle van de naleving van bedrijfsgebonden procedures en – voorschriften
 - Controleert de administratieve verwerking van de dagelijkse werkzaamheden (checklists, inventarislijsten, evaluatieformulieren...)
 - Bewaakt de netheid van de werkruimtes
 - Controleert de gepresteerde werkuren
- Behandelt klachten van gasten en volgt deze op (co 01964)
 - Stelt zich beschikbaar op voor gasten
 - Luistert naar de klacht van de gast
 - Gaat correct om met stress, moeilijke gasten, moeilijke omstandigheden
 - Bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening ten overstaan van de gast
 - Behandelt vragen of klachten van gasten, ook in een vreemde taal
 - Peilt naar de tevredenheid van de gast, in het bijzonder na een probleem of klacht
- Overlegt met andere afdelingen binnen het bedrijf en externe diensten (co 01964)
 - Stemt de eigen planning af met de keukenverantwoordelijke, de zaalverantwoordelijke, de manager housekeeping, de onthaaldienst en de technische dienst bij het opmaken van offertes, het formuleren van voorstellen en het aannemen van reservaties

- Schakelt de technische dienst in voor herstel aan toestellen en infrastructuur in de zalen, in de werkruimtes, in de gemeenschappelijke ruimten en vergaderruimten
 - Overlegt op regelmatige basis met de verantwoordelijke van de technische dienst voor de planning van de uit te voeren werkzaamheden
 - Contacteert leveranciers van producten (PR-materiaal, meubilair, tafellinnen, serviesgoed...), uitbestede diensten (bloemen, decoratie, animatie...), materialen en machines in geval van fouten
 - Zorgt ervoor dat gevonden voorwerpen bij de gepaste dienst of eigenaar terechtkomen
- Geeft advies bij de aanwerving van medewerkers en evalueert medewerkers (G150301 Id18114-c)
 - Geeft suggesties aan de personeelsdienst bij het opmaken van functiebeschrijvingen en vacatures
 - Neemt deel aan het selectieproces van nieuwe medewerkers
 - Evalueert medewerkers op regelmatige basis (formeel en informeel)
 - Formuleert verbeterpunten
 - Bespreekt opleidingsmogelijkheden met de medewerkers
 - Doet voorstellen m.b.t. opleiding, verloning en promotie aan de personeelsdienst
- Leert medewerkers de richtlijnen van de organisatie aan (co 01964)
 - Stelt draaiboeken op
 - Leert correcte omgangsvormen met de gasten aan
 - Zorgt voor een snelle inwerking van nieuwe medewerkers (o.a. bedrijfscultuur)
 - Leidt medewerkers op
 - Coacht de medewerkers op de werkvloer
 - Leert efficiënte werkmethodes aan
 - Begeleidt stagiairs en studenten
- Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen (G150301 Id18152-c)
 - Verzamelt diverse inventarislijsten van de voorraad (food and beverageproducten en materialen) en maakt een totaaloverzicht op
 - Raadpleegt geregeld de geregistreerde gegevens over het verbruik
 - Berekent de te bestellen hoeveelheden
 - Vraagt offertes op
 - Plaatst bestellingen bij vaste leveranciers, rekening houdend met het vooropgestelde budget, kosten en levertermijnen
 - Controleert de levering bij ontvangst en de diensten tijdens de uitvoering conform de overeenkomsten
 - Onderhoudt contacten met externe bedrijven en bouwt een netwerk op met leveranciers
 - Controleert de facturen en bewaakt het toegekende budget
- Voert administratieve basistaken uit (G150301 Id17966-c)
 - Gebruikt bedrijfseigen kantoorsoftware en specifieke software voor stockbeheer, bestellingen, reservaties, facturatie en klantenbeheer
 - Bereidt de salarisadministratie voor
- Voert een efficiënte interne en externe communicatie (G150301 Id21414-c)
 - Stelt brieven, mails, nota's en voorstellen op
 - Maakt gebruik van de moderne communicatiemiddelen en sociale media
 - Rapporteert schriftelijk volgens de bedrijfseigen procedures
 - Neemt deel aan periodiek intern en extern overleg
 - Voert commerciële gesprekken met leveranciers

- Onderhoudt contacten met collega's binnen en buiten het eigen bedrijf
- Bewaakt de efficiënte werking van de eigen afdeling (co 01964)
 - Vertaalt de visie en missie van het bedrijf binnen de eigen afdeling in coherentie met de andere afdelingen
 - Volgt de realisatiecijfers m.b.t. de verhuur van zalen, seminarieruimten en andere infrastructuur, kosten voor diensten en materialen, en personeelskosten op
 - Neemt maatregelen bij dreigende afwijkingen
 - Controleert het verbruik van food and beverage-producten en materialen, geeft hierover instructies en beperkt verspilling
 - Maakt budgetvoorstellen op basis van de historiek van gegevens, trends en informatie van collega's binnen en buiten het eigen bedrijf
 - Superviseert facturering en betalingen
 - Houdt rekening met provisies van de geplaatste bestellingen
 - Staat in voor de vereiste formaliteiten m.b.t. de daginventarissen en de afrekening van de geleverde diensten
 - Volgt de klantenrekeningen administratief op (aanmaningen, controle van uitgestelde betalingen...)
- Bewaakt de veiligheid (co 01964)
 - Waakt over het betreden van gastenkamers, publieke ruimten, stockage- en werkruimten door onbevoegden
 - Superviseert het sleutelbeheer
 - Contacteert de hulpdiensten bij problemen
- Volgt klantenrelaties op (co 01974)
 - Onderhoudt contacten met vaste klanten of groepen en formuleert gerichte verkoopvoorstellen
 - Ontvangt nieuwe klanten en formuleert gerichte verkoopvoorstellen
 - Verzorgt de dienst na verkoop
 - Volgt de online reviews op
- Volgt commerciële projecten op (co 01976)
 - Legt het budget van een commercieel project vast en volgt het op
 - Verricht de vereiste formaliteiten voor het realiseren van een project
 - Zorgt voor informatiedoorstroming naar de medewerkers en verantwoordelijke m.b.t. prijzen, brochures, affiches, nieuwe producten, nieuwe faciliteiten of arrangementen
 - Zorgt voor informatiedoorstroming naar de medewerkers over de commerciële context (externe manifestaties, evenementen, sportwedstrijden...)
 - Zorgt voor informatiedoorstroming naar de medewerkers over de verkoopdoelstellingen
 - Overlegt, eventueel met andere afdelingen, over een eventuele aanpassing van de bedrijfsprocessen
 - Superviseert en controleert de voortgang en de kwaliteit van de uitvoering van een project
 - Vergelijkt vooropgestelde doelen met behaalde resultaten
 - Stelt aan het management informatie beschikbaar over de resultaten

SPECIFIEKE ACTIVITEITEN

- Staat in voor de verhuur en verkoop van feestzalen, seminarieruimtes, banketten en arrangementen van het hotel (co 01977)
 - Informeert de gast over het verhuur van feestzalen, seminarieruimtes, banketten en arrangementen van het hotel en de reservatieprocedure

- Maakt offertes op en sluit contracten af volgens bedrijfsinterne afspraken
- Registreert de reservaties en volgt de bezetting van feestzalen, seminarieruimtes en andere accommodatie op
- Identificeert de wensen van de gast en geeft advies
- Zoekt en selecteert de gewenste locaties, reserveert materiaal en doet zo nodig beroep op externe diensten
- Organiseert seminars, congressen e.a. evenementen
- Maakt een plan voor de opstelling van de zalen, vergaderruimten en meubilair
- Controleert de orde en netheid van de zalen, vergaderruimten en meubilair

- Voert promotionele acties uit met betrekking tot de feestzalen, seminarieruimtes en banketten (co 01973)
 - Verzorgt presentaties over het bedrijf voor bedrijven, reisorganisatoren, en toeristische diensten in binnen- en buitenland
 - Verzorgt rondleidingen in het bedrijf
 - Kiest communicatiemiddelen aangepast aan de doelgroep
 - Zorgt voor de nodige documentatie en folders
 - Zorgt voor de actualisatie van de website

- Analyseert het verkoopbeleid voor feesten, banketten, seminars (G140201 Id21473-c)
 - Volgt ontwikkelingen op in het eigen vakgebied
 - Vergelijkt op regelmatige tijdstippen het eigen aanbod met het aanbod van de (omliggende) concurrenten
 - Schat de vraag in op basis van verkoopresultaten in het verleden en de economische conjunctuur
 - Brengt de opbrengst van verschillende arrangementen in kaart

- Draagt zorg voor de actualisering van het verkoopbeleid (co 01975)
 - Levert input voor de commerciële doelstellingen van de afdeling
 - Hanteert tariefgroepen gebaseerd op de voorspelde bezetting
 - Doet een voorstel voor arrangementen, speciale activiteiten, evenementen en kortingsregelingen
 - Bestudeert de verkoopmogelijkheden van verschillende arrangementen
 - Formuleert voorstellen aan het management m.b.t. het verhuurbeleid van seminarieruimtes en zalen, en het verkoopbeleid van de interne faciliteiten en arrangementen/pakketten

- Draagt zorg voor de uitvoering van het verkoopbeleid (G170301 Id18138-c)
 - Zorgt voor informatiedoorstroming naar de eigen medewerkers, medewerkers front office, keuken en housekeeping, en de verantwoordelijke met betrekking tot prijzen, brochures, affiches, nieuwe producten, nieuwe faciliteiten of arrangementen
 - Streeft naar de realisatie van de begrote resultaten en bezettingspercentages
 - Houdt commerciële statistieken bij

- Stelt menu's op en bepaalt de tarieven voor gerechten en dranken (G140201 Id25969-c)
 - Speelt in op de behoefte en wensen van de gast
 - Houdt rekening met het beschikbare budget, seizoensgebonden prijsschommelingen, beschikbare voorraden, gebruik van convenienceproducten, streekproducten...
 - Houdt rekening met diëten en allergenen
 - Berekent de verkoopprijs, rekening houdend met de kostprijs, winstmarge, verwachte verkoop, speciale acties...

- Zorgt voor een evenwichtige en kwalitatieve samenstelling van de menukaart, wijnkaart en/of het drankenassortiment (co 01978)
 - Overlegt met de keukenverantwoordelijke, de zaalverantwoordelijke...
 - Concretiseert en realiseert nieuwe ideeën m.b.t. het aanbod van gerechten en dranken en vertaalt dit naar menu- en drankenkaart
 - Geeft richtlijnen over het beschikbare budget, seizoensgebonden acties, kwaliteit van de producten...
 - Ziet toe op de regelgeving rond veiligheid en voedselhygiëne
 - Past de principes van menu-engineering toe

2.2 Beschrijving competenties/activiteiten adhv de descriptorelementen

2.2.1 Kennis

- Basiskennis van aanwervingstechnieken
- Basiskennis van sociale wetgeving
- Basiskennis van de werking van de veiligheidsuitrusting en -systemen (alarm, detectoren...)
- Kennis van hygiëne- en veiligheidsvoorschriften voor voedingsmiddelen (HACCP)
- Kennis van dieetleer en allergenen
- Kennis van het assortiment voedingsproducten
- Kennis van bereidingswijze van voedingsmiddelen
- Kennis van kooktechnieken
- Kennis van recepten
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van managementtechnieken
- Kennis van basisstatistieken
- Kennis van de analyse van financiële gegevens
- Kennis van personeelsbeheer
- Kennis van inningsprocedures
- Kennis van voorraadbeheer
- Kennis van de praktische organisatie van de diverse afdelingen in het bedrijf
- Kennis van organisatie en werking van de toeristische industrie
- Kennis van onderhandelingstechnieken
- Kennis van budgetbeheer
- Kennis van technieken voor het leiden van een team
- Kennis van veiligheids- en toegangsvoorschriften van publieke ruimten en gebouwen
- Kennis van administratief beheer
- Kennis van commerciële strategie
- Kennis van vergadertechnieken
- Kennis van EHBO
- Kennis van minstens drie moderne vreemde talen (vb. Engels, Frans, Duits...):
De F&B manager kan zodanig deelnemen aan een vloeiend en spontaan gesprek, dat normale uitwisseling met moedertaalsprekers redelijk mogelijk is. Hij kan binnen een vertrouwde context actief deelnemen aan een discussie en hierin zijn standpunten uitleggen en ondersteunen
- Kennis van het culturele en toeristische aanbod
- Kennis van diensten en faciliteiten
- Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
- Kennis van betalingswijzen
- Kennis van projectmanagement
- Kennis van de praktische werkzaamheden in keuken en zaal
- Kennis van bedrijfseigen software pakketten (vb. om offertes op te stellen)
- Kennis van de boekhoudkundige controle op facturen

- Kennis van de geldigheid van betaalmiddelen
- Grondige kennis van planningstechnieken
- Grondige kennis van technieken van revenu management*
- Grondige kennis van verkooptechnieken
- Grondige kennis van alcoholische en niet-alcoholische dranken
- Grondige kennis van menu-engineering**
- Grondige kennis van restauratiebeheer
- Grondige kennis van voedselproductie en drankenbeheer
- Grondige kennis van food- en wastecostberekening
- Grondige kennis van beverage- en wastecostberekening
- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Grondige kennis van regels van de etiquette
- Grondige kennis van typologie van klanten of consumenten
- Grondige kennis van de hoteltarieven voor de verschillende diensten
- Grondige kennis van de richtlijnen m.b.t. reservatie en verkoop
- Grondige kennis van het vermarkten van een product
- Grondige kennis van kostenbeheersing en prijsbeleid (marge management)
- Grondige kennis van forecasting (het voorspellen van omzet en afzet)
- Grondige kennis van de technieken van upsell, cross-sell en downsell**
- Grondige kennis van customer relationship management***
- Grondige kennis van klachtenbehandeling
- Grondige kennis van de voordelen voor trouwe gasten
- Grondige kennis van bedrijfseigen procedures en regels
- Grondige kennis van timemanagement
- Grondige kennis van quality management****

*Revenue management of yield management is een vorm van prijsbepaling die gebruikmaakt van prijselasticiteit. Het optimale aantal producten wordt aangeboden aan het juiste aantal klanten tegen de beste prijs. Het principe is afkomstig uit de luchtvaartsector, maar wordt inmiddels ook in de hotelbranche toegepast. Ook de zogenaamde lastminute-aanbiedingen zijn een vorm van yield management.

**Menu-engineering is een systeem om op basis van brutomarge en verkochte aantallen de gerechten en dranken op te delen in vier categorieën (winnaars, slapers, hardlopers en verliezers) en zo het rendement van de kaart te verhogen.

***Upsell is een verkooptechniek waarbij de verkoper grotere winst of omzet probeert te halen door de koper een duurder of uitgebreider product of pakket te verkopen dan dat de koper oorspronkelijk van plan was. Cross-selling is een verkooptechniek waarbij de verkoper grotere winst probeert te halen door bij verkoop een extra, complementair, product aan te bieden. Downsell is de klant een goedkoper product aanbieden als dat de enige manier is om hem tevreden te stellen

****CRM is een werkwijze – en een softwaresysteem- waarbij het optimaliseren van alle contacten met de klant centraal staat en er wordt getracht elke klant een individuele waardepropositie aan te bieden gebaseerd op zijn of haar wensen. Daarnaast is de gedachte achter CRM dat klanten een betere behandeling verdienen naarmate zij een hogere waarde vertegenwoordigen voor de organisatie of dat verlieslatende klanten eventueel naar een ander bedrijf worden gedirigeerd

*****Kwaliteitsmanagement streeft naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van een product, productieproces, dienst of organisatie. Kwaliteitsmanagement is geen afgebakend vakgebied, maar komt terug in alle delen van het management van een onderneming

2.2.2 Vaardigheden

Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen informatie uitwisselen met collega's, gasten en leidinggevende
- Het kunnen rapporteren aan de leidinggevende
- Het efficiënt kunnen samenwerken met collega's
- Het kunnen delen van vakkennis
- Het zelf kunnen vragen van hulp of advies
- Het kunnen tonen van respect voor elke collega, functie of taak
- Het kunnen bijdragen tot een aangename sfeer in het team

- Het zich kunnen verplaatsen in de positie van een collega
- Het kunnen economisch werken
- Het kunnen werken conform voorgeschreven procedures en huisregels, en het kunnen invullen van de nodige documenten
- Het kunnen toepassen van de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften
- Het zich kunnen verplaatsen op efficiënte wijze tussen de verschillende werkplekken
- Het ordelijk kunnen werken en het zich aan de planning kunnen houden
- Het zorgvuldig kunnen werken met oog voor detail
- Het zelfstandig kunnen organiseren van de werkvolgorde
- Het kunnen controleren van het eigen werk en voorkomen
- Het kunnen verzorgen van de persoonlijke hygiëne en een verzorgd voorkomen
- Het kunnen dragen van de voorgeschreven bedrijfskledij
- Het kunnen zorg dragen voor materiaal, kledij, goederen...
- Het kunnen respecteren van de privacy van de gast
- Het kunnen uitvoeren van de werkzaamheden zonder te storen
- Het op ethische wijze kunnen omgaan met informatie over de gast
- Het kunnen respecteren van de deontologische code van de werkgever en/of gast
- Het kunnen opstellen van de planning van de medewerkers van de F&B-afdeling volgens de bezettingsgraad, overige reservaties en de vakantieplanning
- Het kunnen informeren van de medewerkers over speciale gasten (VIP's)
- Het kunnen leiden van de dagelijkse briefing van het team (in wisseldienst)
- Het kunnen organiseren en leiden van de teamvergaderingen
- Het kunnen verdelen van de werkzaamheden over de verschillende medewerkers
- Het kunnen verzekeren van een goede teamwerking
- Het kunnen scheppen van een stimulerend werkklimaat
- Het kunnen zorgen voor de nodige bedrijfskledij en het correct dragen ervan
- Het kunnen zorgen voor de tijdige aanwezigheid van uitrustingsstukken en apparatuur voor de keuken, de zalen en de bediening
- Het kunnen toezien op de voortgang en de uitvoering van de opdrachten door de eigen medewerkers, medewerkers van andere afdelingen of de externe diensten
- Het kunnen controleren van de actualiteit van de documenten die ter beschikking zijn van de gast
- Het kunnen opstellen van de interne richtlijnen
- Het kunnen bespreken van de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers
- Het kunnen verzekeren van de eigen zichtbaarheid op het terrein
- Het kunnen uitvoeren van steekproeven ter controle van de naleving van bedrijfsgebonden procedures en – voorschriften
- Het kunnen controleren van de administratieve verwerking van de dagelijkse werkzaamheden (checklists, inventarislijsten, evaluatieformulieren...)
- Het kunnen bewaken van de netheid van de werkruimtes
- Het kunnen controleren van de gepresteerde werkuren
- Het zich beschikbaar kunnen opstellen voor de gasten
- Het kunnen luisteren naar de klacht van de gast
- Het kunnen bewaken van de kwaliteit van de dienstverlening ten overstaan van de gast
- Het kunnen afstemmen van de eigen planning met de keukenverantwoordelijke, de zaalverantwoordelijke, de manager housekeeping, de onthaaldienst en de technische dienst bij het opmaken van offertes, het formuleren van voorstellen en het aannemen van reservaties
- Het kunnen overleggen op regelmatige basis met de verantwoordelijke van de technische dienst voor de planning van de uit te voeren werkzaamheden
- Het kunnen ervoor zorgen dat gevonden voorwerpen bij de gepaste dienst of eigenaar terechtkomen
- Het kunnen geven van suggesties aan de personeelsdienst bij het opmaken van functiebeschrijvingen en vacatures

- Het kunnen deelnemen aan het selectieproces van nieuwe medewerkers
- Het kunnen evalueren van medewerkers op regelmatige basis (formeel en informeel)
- Het kunnen formuleren van verbeterpunten
- Het kunnen bespreken van opleidingsmogelijkheden met de medewerkers
- Het kunnen doen van voorstellen m.b.t. opleiding, verloning en promotie aan de personeelsdienst
- Het kunnen aanleren van efficiënte werkmethodes
- Het kunnen opstellen van draaiboeken
- Het kunnen aanleren van correcte omgangsvormen met de gasten
- Het kunnen zorgen voor een snelle inwerking van nieuwe medewerkers (o.a. bedrijfscultuur)
- Het kunnen opleiden van medewerkers
- Het kunnen coachen van medewerkers op de werkvloer
- Het kunnen begeleiden van stagiairs en studenten
- Het kunnen verzamelen van diverse inventarislijsten van de voorraad (food and beverageproducten en materialen) en het kunnen opmaken van een totaaloverzicht
- Het geregeld kunnen raadplegen van de geregistreerde gegevens over het verbruik
- Het kunnen berekenen van de te bestellen hoeveelheden
- Het kunnen opvragen van offertes
- Het kunnen plaatsen van bestellingen bij vaste leveranciers, rekening houdend met het vooropgestelde budget, kosten en levertermijnen
- Het kunnen controleren van de levering bij ontvangst en de diensten tijdens de uitvoering conform de overeenkomsten
- Het kunnen onderhouden van contacten met externe bedrijven en het kunnen opbouwen van een netwerk met leveranciers
- Het kunnen controleren van de facturen en het kunnen bewaken van het toegekende budget
- Het kunnen gebruiken van bedrijfseigen kantoorsoftware en specifieke software voor stockbeheer, bestellingen, reservaties, facturatie en klantenbeheer
- Het kunnen voorbereiden van de salarisadministratie
- Het kunnen opstellen van brieven, mails, nota's en voorstellen
- Het kunnen gebruik maken van de moderne communicatiemiddelen en sociale media
- Het schriftelijk kunnen rapporteren volgens de bedrijfseigen procedures
- Het kunnen deelnemen aan periodiek intern en extern overleg
- Het kunnen voeren van commerciële gesprekken met leveranciers
- Het kunnen onderhouden van contacten met collega's binnen en buiten het eigen bedrijf
- Het kunnen vertalen van de visie en de missie van het bedrijf binnen de eigen afdeling in coherentie met de andere afdelingen
- Het kunnen opvolgen van de realisatiecijfers m.b.t. de verhuur van zalen, seminarieruimten en andere infrastructuur, kosten voor diensten en materialen, en personeelskosten
- Het kunnen controleren van het verbruik van food and beverage-producten en materialen, het kunnen geven van instructies en het kunnen beperken van verspilling
- Het kunnen opmaken van budgetvoorstellen op basis van de historiek van gegevens, trends en informatie van collega's binnen en buiten het eigen bedrijf
- Het kunnen superviseren van facturering en betalingen
- Het kunnen rekening houden met provisies van de geplaatste bestellingen
- Het kunnen instaan voor de vereiste formaliteiten m.b.t. de daginventarissen en de afrekening van de geleverde diensten
- Het kunnen administratief opvolgen van de klantenrekeningen (aanmaningen, controle van uitgestelde betalingen...)

- Het kunnen waken over het betreden van gastenkamers, publieke ruimten, stockage- en werkruimten door onbevoegden
- Het kunnen superviseren van het sleutelbeheer
- Het kunnen onderhouden van contacten met vaste klanten of groepen en het kunnen formuleren van gerichte verkoopvoorstellen
- Het kunnen ontvangen van nieuwe klanten en het kunnen formuleren van gerichte verkoopvoorstellen
- Het kunnen verzorgen van de dienst na verkoop
- Het kunnen opvolgen van online reviews
- Het kunnen vastleggen van het budget van een commercieel project en het kunnen opvolgen
- Het kunnen verrichten van de vereiste formaliteiten voor het realiseren van een project
- Het kunnen zorgen voor informatiedoorstroming naar de medewerkers en verantwoordelijke m.b.t. prijzen, brochures, affiches, nieuwe producten, nieuwe faciliteiten of arrangementen
- Het kunnen zorgen voor informatiedoorstroming naar de medewerkers over de commerciële context (externe manifestaties, evenementen, sportwedstrijden...)
- Het kunnen zorgen voor informatiedoorstroming naar de medewerkers over de verkoopdoelstellingen
- Het kunnen overleggen, eventueel met andere afdelingen, over een eventuele aanpassing van de bedrijfsprocessen
- Het kunnen superviseren en controleren van de voortgang en de kwaliteit van de uitvoering van een project
- Het kunnen vergelijken van vooropgestelde doelen met de behaalde resultaten
- Het kunnen beschikbaar stellen van informatie over de resultaten aan het management
- Het kunnen informeren van de gast over het verhuur van feestzalen, seminarieruimtes, banketten en arrangementen van het hotel en de reservatieprocedure
- Het kunnen opmaken van offertes en het kunnen afsluiten van contracten volgens bedrijfsinterne afspraken
- Het kunnen registreren van de reservaties en het kunnen opvolgen van de bezetting van feestzalen, seminarieruimtes en andere accommodatie
- Het kunnen identificeren van de wensen van de gast en het kunnen geven van advies
- Het kunnen zoeken en selecteren van de gewenste locaties, het kunnen reserveren van materiaal en het zo nodig beroep kunnen doen op externe diensten
- Het kunnen organiseren van seminars, congressen e.a. evenementen
- Het kunnen opmaken van een plan voor de opstelling van de zalen, vergaderruimten en meubilair
- Het kunnen controleren van de orde en netheid van de zalen, vergaderruimten en meubilair
- Het kunnen verzorgen van presentaties over het bedrijf voor bedrijven, reisorganisatoren, en toeristische diensten in binnen- en buitenland
- Het kunnen verzorgen van rondleidingen in het bedrijf
- Het kunnen kiezen van communicatiemiddelen aangepast aan de doelgroep
- Het kunnen zorgen voor de nodige documentatie en folders
- Het kunnen zorgen voor de actualisatie van de website
- Het kunnen opvolgen van ontwikkelingen in het eigen vakgebied
- Het op regelmatige tijdstippen kunnen vergelijken van het eigen aanbod met het aanbod van de (omliggende) concurrenten
- Het kunnen inschatten van de vraag op basis van verkoopresultaten in het verleden en de economische conjunctuur
- Het kunnen in kaart brengen van de opbrengst van verschillende arrangementen
- Het kunnen leveren van input voor de commerciële doelstellingen van de afdeling

- Het kunnen hanteren van tariefgroepen gebaseerd op de voorspelde bezetting
- Het kunnen doen van een voorstel van arrangementen, speciale activiteiten, evenementen en kortingsregelingen
- Het kunnen bestuderen van de verkoopmogelijkheden van verschillende arrangementen
- Het kunnen formuleren van voorstellen aan het management m.b.t. het verhuurbeleid van seminarieruimtes en zalen, en het verkoopbeleid van de interne faciliteiten en arrangementen/pakketten
- Het kunnen zorgen voor informatiedoorstroming naar de eigen medewerkers, medewerkers front office, keuken en housekeeping, en de verantwoordelijke met betrekking tot prijzen, brochures, affiches, nieuwe producten, nieuwe faciliteiten of arrangementen
- Het kunnen streven naar de realisatie van de begrote resultaten en bezettingspercentages
- Het kunnen bijhouden van commerciële statistieken
- Het kunnen inspelen op de behoefte en wensen van de gast
- Het kunnen rekening houden met het beschikbare budget, seizoensgebonden prijsschommelingen, beschikbare voorraden, gebruik van convenienceproducten, streekproducten...
- Het kunnen rekening houden met diëten en allergenen
- Het kunnen berekenen van de verkoopprijs, rekening houdend met de kostprijs, winstmarge, verwachte verkoop, speciale acties...
- Het kunnen overleggen met de keukenverantwoordelijke, de zaalverantwoordelijke...
- Het kunnen concretiseren en realiseren van nieuwe ideeën m.b.t. het aanbod van gerechten en dranken en het kunnen vertalen naar menu- en drankenkaart
- Het kunnen geven van richtlijnen over het beschikbare budget, seizoensgebonden acties, kwaliteit van de producten...
- Het kunnen toezien op de regelgeving rond veiligheid en voedselhygiëne
- Het kunnen toepassen van de principes van menu-engineering

Probleemoplossende vaardigheden

- Het zich flexibel kunnen aanpassen (verandering van collega's, verandering van werkschema...)
- Het kunnen melden van problemen, mondeling of schriftelijk, aan de leidinggevende
- Het kunnen bespreken van vragen, problemen of conflicten met de juiste personen
- Het kunnen aanpassen van de planning bij wijzigende omstandigheden
- Het kunnen oproepen van tijdelijke werkrachten
- Het kunnen oplossen van conflicten
- Het correct kunnen omgaan met stress, moeilijke gasten, moeilijke omstandigheden
- Het kunnen behandelen van vragen of klachten van gasten, ook in een vreemde taal
- Het kunnen peilen naar de tevredenheid van de gast, in het bijzonder na een probleem of klacht
- Het kunnen inschakelen van de technische dienst voor herstel aan toestellen en infrastructuur in de zalen, in de werkruimtes, in de gemeenschappelijke ruimten en vergaderruimten
- Het kunnen contacteren van leveranciers van producten (PR-materiaal, meubilair, tafellinnen, serviesgoed...), uitbestede diensten (bloemen, decoratie, animatie...), materialen en machines in geval van fouten
- Het kunnen nemen van maatregelen bij dreigende afwijkingen
- Het kunnen contacteren van de hulpdiensten bij problemen

Motorische vaardigheden

2.2.3 Context

Omgevingscontext

- De Food and Beverage Manager verricht werkzaamheden in de Food and Beverage afdeling van diverse hotel- en overnachtingsbedrijven (toeristische residenties, mobiele logies, vakantiedorpen...)
- De Food and Beverage Manager geeft intern advies bij het vaste aanbod aan food and beverage-producten in het hotel. Dit aanbod is voor: de bar, het restaurant, het ontbijt...
- Daarnaast geeft de Food and Beverage Manager advies aan externe gasten met betrekking tot de realisatie van een event. Hij overlegt met andere afdelingen over een aangepast aanbod, superviseert het event zelf en doet een nabespreking met de gast.
- De invulling van het takenpakket wordt bepaald door het type van het logiesverstrekking bedrijf, de bedrijfsformule en de grootte.
- De Food and Beverage Manager werkt samen met andere afdelingen. Het beroep wordt uitgeoefend overdag, 's nachts, tijdens de weekdays, in het weekend en/of tijdens feestdagen
- De werkzaamheden kennen piekmomenten, afhankelijk van de regio, het seizoen en de reservaties. De Food and Beverage Manager moet zich dan flexibel kunnen opstellen.
- De Food and Beverage Manager draagt bedrijfskledij.
- Het werkvolume en de werkdruk worden bepaald door diverse factoren : omvang van het geplande event, de nationaliteit van de gast, VIP-status van de gast, onverwachte situaties, externe evenementen...
- De Food and Beverage Manager werkt in een hiërarchische structuur
- De Food and Beverage Manager is het uithangbord van het bedrijf: hij vertegenwoordigt de bedrijfsformule met waarden en normen.
- De Food and Beverage Manager komt in contact met zeer veel nationaliteiten en culturele achtergronden: hij moet moderne vreemde talen vlot beheersen, op de hoogte zijn van sociale en culturele achtergronden en deze respecteren.
- Hij komt tevens in contact met verschillende types van gasten en een veelheid aan specifieke wensen en verwachtingen. Hij moet hiermee rekening houden, binnen de mogelijkheden van de bedrijfsformule.
- De Food and Beverage Manager gaat vertrouwelijk om met bedrijfs- en gastengegevens
- De situaties waarmee de Food and Beverage Manager geconfronteerd wordt zijn zeer divers

Handelingscontext

- De behoeften, wensen en verwachtingen van de gast vormen samen met de kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen van de afdeling het uitgangspunt voor het handelen van de Food and beverage manager.
- Hij handelt empathisch en respectvol, ook naar collega's en externen
- Hij handelt doelgericht en commercieel bewust in functie van het behalen van de doelstellingen
- De Food and Beverage Manager heeft voortdurend een overzicht op de gehele werking van de Food and Beverage-activiteiten in het hotel en anticipeert op mogelijke problemen

- De Food and Beverage Manager heeft bijzonder veel aandacht voor een hygiënisch voorkomen en een verzorgd taalgebruik
- De Food and Beverage Manager werkt nauwgezet en zorgvuldig. Hij neemt een flexibele werkhouding aan.
- De Food and Beverage Manager reageert alert en passend op signalen of antwoorden van gasten
- De Food and Beverage Manager is aandachtig voor veiligheid, hygiëne en kwaliteitszorg in het logiesverstrekking bedrijf. Hij detecteert snel ongewenste bezoekers, is waakzaam voor ongepast gedrag van gasten en reageert alert en adequaat op onverwachte gebeurtenissen.
- De Food and Beverage Manager handelt integer en betrouwbaar bij betalingen.
- De Food and Beverage Manager moet doelgericht communiceren met gasten, ook in vreemde moderne talen
- De Food and Beverage Manager heeft aandacht voor het stellen van proactieve handelingen (voorkomen van problemen, diefstallen...)
- De Food and Beverage Manager heeft de eindverantwoordelijkheid in het omgaan met moeilijke gasten, hun klachten en/of specifieke verwachtingen
- De Food and Beverage Manager moet vertrouwelijk omgaan met informatie en gegevens van gasten, het bedrijf en het evenement
- De Food and Beverage Manager moet nauwkeurig handelen tijdens het opmaken van offertes, draaiboeken, afhandelen van contracten...
- De Food and Beverage Manager heeft permanent aandacht voor de kostprijsberekening en – beheersing van de food and beverage-producten
- De Food and Beverage Manager heeft aandacht voor het up to date houden van het aanbod

2.2.4 Autonomie

Is zelfstandig in

- het behalen van de kwalitatieve en kwantitatieve doelstelling van het team
- de organisatie van een goede teamwerking
- een constructief overleg met de andere afdelingen
- het verzorgen van professionele contacten met leveranciers
- het oplossen van problemen en klachten
- het beheren van de voorraad
- het verwezenlijken van commerciële projecten
- het organiseren van de verhuur en verkoop van feestzalen, seminarieruimtes, banketten en arrangementen van het hotel
- de opvolging, analyse en verwezenlijking van het verkoopbeleid
- het opstellen van de menu's en de tariefbepaling voor gerechten en dranken
- de samenstelling van de menukaart, wijnkaart en/of het drankenassortiment

Is gebonden aan

- de normen en waarden van het bedrijf
- de logistieke mogelijkheden van het bedrijf
- de bezettingsgraad van de hotelinfrastructuur
- de regels van de administratieve en financiële verwerking van data
- de interne procedures
- de regels van de gastvriendelijkheid en etiquette
- de afspraken m.b.t. werkkledij en persoonlijk voorkomen
- de voorschriften inzake voedselveiligheid, veiligheid, hygiëne en milieu
- de afspraken met de klant in kader van een event

Doet beroep op

- andere afdelingen voor de realisatie van het event

- keuken en zaal voor het samenstellen van het aanbod aan food and beverage-producten
- veiligheids- en hulpdiensten bij problemen
- de Hotelmanager voor de werkinstructies en bij problemen

2.2.5 Verantwoordelijkheid

- Het werken in teamverband
- Het werken met oog voor veiligheid milieu, kwaliteit en welzijn
- Het integer handelen
- Het coördineren van de activiteiten van het team
- Het organiseren en superviseren van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures
- Het controleren van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures
- Het behandelen van klachten van gasten en het opvolgen ervan
- Het overleggen met andere afdelingen binnen het bedrijf en externe diensten
- Het geven van advies bij aanwerving van medewerkers en het evalueren van medewerkers
- Het aanleren van de richtlijnen van de organisatie aan de medewerkers
- Het opvolgen van de voorraad
- Het vaststellen van tekorten van de voorraad
- Het plaatsen van bestellingen m.b.t. de voorraad
- Het uitvoeren van administratieve basistaken
- Het voeren van een efficiënte interne en externe communicatie
- Het bewaken van de efficiënte werking van de eigen afdeling
- Het bewaken van de veiligheid
- Het opvolgen van klantenrelaties
- Het opvolgen van commerciële projecten
- Het deelnemen aan de dagelijkse werkzaamheden binnen de eigen afdeling met het oog op het correct uitvoeren van de eigen managementstaken
- Het uitvoeren van promotionele acties voor de kamers en extra faciliteiten
- Het analyseren van het verkoopbeleid voor feesten, banketten, seminaries
- Het zorg dragen voor de actualisering van het verkoopbeleid
- Het zorg dragen voor de uitvoering van het verkoopbeleid
- Het opstellen van menu's en het bepalen van de tarieven voor gerechten en dranken
- Het zorg dragen voor een evenwichtige en kwalitatieve samenstelling van de menukaart, wijnkaart en/of het drankenassortiment

2.3 Attesten

2.3.1 Wettelijke Attesten

Een medisch attest om te mogen werken in de horecasector

2.3.2 Vereiste Attesten

Geen vereisten.

2.3.3 Instapvoorwaarden

Geen vereisten.

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse Regering van ...

tot erkenning van de beroepskwalificatie food and beverage manager.

Brussel,

De minister-president van de Vlaamse Regering,

Geert BOURGEOIS

De Vlaamse minister van Onderwijs,

Hilde CREVITS

De Vlaamse minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport,

Philippe MUYTERS