

BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

Hotelmedewerker

//////////////////////////////////////
BK-0603-1

1. Globaal

1.1 TITEL

Hotelmedewerker

Deze benaming komt voor in de Beroepscompetentieprofiel "OP-395 Polyvalent hotelmedewerker"

1.2 DEFINITIE

De hotelmedewerker begeleidt de gast praktisch doorheen de reservatie, check-in, check-out, en het verblijf, houdt ruimtes op orde en zet ze klaar volgens bezettingsgraad, werkt mee bij het bereiden en serveren van food and beverage om een gastvriendelijke dienstverlening in de verblijfsaccommodatie te garanderen.

1.3 SECTOREN

- Horeca, sport & ontspanning (PC302 Hotelbedrijf)

1.4 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

Hoofdindieners

Horeca Forma Vlaanderen
Robin Vanderelst (r.vanderelst@horeca.be)
Anspachlaan 111 bus 4
1000 Brussel

Mede-indieners

1.5 REFERENTIEKADER

Gehanteerde referentiekaders

- Competent 2.0 Beroepscompetentieprofiel: OP-395 Polyvalent hotelmedewerker
- Andere: Gids voor de invoering van een autocontrolesysteem in de Horecasector, G-023
- Onderzoek/studie: Strategische competentieprognose Horeca, 1 november 2022

Relatie tot het referentiekader

Het dossier Hotelmedewerker is gebaseerd op volgend beroepscompetentieprofiel:

- Polyvalent hotelmedewerker - OP-395

Uit dit beroepscompetentieprofiel werden volgende competenties geselecteerd en aangepast indien nodig:

- Klanten informeren
- Klanten onthalen
- De check-in procedure afhandelen
- Defecten en beschadigingen melden
- De voorraad opvolgen
- Proper linnengoed controleren
- Kamers schoonmaken
- Betalingen ontvangen
- Reservaties noteren en bezetting updaten
- Ontbijt klaarmaken en opdienen
- Tafels afruimen
- Barservice uitvoeren
- Klachten behandelen
- Toezien op klanttevredenheid

De 'Gids voor de invoering van een autocontrolesysteem in de Horecasector', G-023 werd gebruikt als bron omdat deze informatie bevat over competenties en vaardigheden in functie van de voedselveiligheid en -hygiëne.

Tenslotte werd gebruik gemaakt van de Strategische competentieprognose Horeca omdat deze studie aangeeft welke competenties belangrijk zullen zijn in de toekomst van het horecagebeuren.

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
1. Werkt in teamverband				
• Houdt zich aan de afspraken van het team	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van communicatietechnieken • Basiskennis van sociaal en teamgericht handelen • Basiskennis van beroepsreglementering en plichtenleer • Basiskennis van vakterminologie • Basiskennis van informatiesystemen • Basiskennis van organisatiestructuur • Basiskennis van organisatiecultuur • Basiskennis van organisatiegebonden richtlijnen • Basiskennis van bedrijfsstructuur • Basiskennis van bedrijfscultuur
• Past de manier van werken aan om de werkzaamheden vooruit te helpen	✓			
• Respecteert het werk van anderen	✓			
• Geeft constructieve feedback over de werkzaamheden	✓			
• Gaat constructief om met feedback	✓			
• Communiceert effectief en efficiënt	✓			
• Wisselt informatie uit	✓			
• Past zich flexibel aan wijzigende omstandigheden aan	✓			
• Werkt effectief en efficiënt samen	✓			
• Vraagt hulp of advies		✓		
2. Werkt met oog voor welzijn, veiligheid, orde en netheid				
• Respecteert de codex welzijn op het werk	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen • Kennis van gebruik van collectieve beschermingsmiddelen • Kennis van arbeidsmiddelen • Kennis van gebruik van arbeidsmiddelen • Kennis van voorschriften en richtlijnen m.b.t. welzijn op het werk
• Gebruikt persoonlijke beschermingsmiddelen	✓			
• Gebruikt collectieve beschermingsmiddelen	✓			
• Draagt zorg voor het eigen welzijn en het welzijn van anderen	✓			
• Meldt problemen i.v.m. welzijn op het werk		✓		
• Past preventieve maatregelen toe om welzijn	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
op het werk te garanderen				<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van ergonomische werkhouding • Kennis van hef- en tiltechnieken • Kennis van procedures m.b.t. veiligheid op het werk • Kennis van veiligheidsvoorschriften en -richtlijnen • Kennis van (veiligheids)pictogrammen • Kennis van voorschriften en richtlijnen m.b.t. orde en netheid • Kennis van de inrichting van de werkplek • Kennis van schoonmaakmaterieel en -middelen
• Werkt ergonomisch	✓			
• Past hef- en tiltechnieken toe			✓	
• Meldt problemen i.v.m. veiligheid op het werk		✓		
• Formuleert verbetervoorstellen i.v.m. veiligheid op het werk	✓			
• Past preventieve maatregelen toe om veiligheid op het werk te garanderen	✓			
• Werkt conform veiligheidsvoorschriften en -richtlijnen	✓			
• Gebruikt arbeidsmiddelen volgens de veiligheidsinstructies	✓			
• Past de veiligheidsprocedures toe	✓			
• Werkt op een ordelijke en nette manier	✓			
• Ziet toe op orde en netheid	✓			
• Richt de werkplek in	✓			
• Bergt eigen arbeidsmiddelen op			✓	
• Draagt zorg voor arbeidsmiddelen	✓			
• Ruimt de werkplek op			✓	
• Gebruikt schoonmaakmaterieel en -middelen			✓	
3. Werkt met oog voor hygiëne en voedselveiligheid				
• Respecteert de vigerende wetgeving i.v.m. voedselveiligheid	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van vigerende wetgeving m.b.t. voedselveiligheid • Kennis van hygiënevoorschriften en -richtlijnen • Kennis van voedselveiligheidsvoorschriften en -richtlijnen • Kennis van procedures m.b.t. hygiëne en voedselveiligheid op
• Werkt conform hygiëne- en voedselveiligheidsvoorschriften en -richtlijnen	✓			
• Meldt problemen i.v.m. hygiëne en voedselveiligheid op het werk		✓		
• Past preventieve maatregelen toe om hygiëne	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
en voedselveiligheid op het werk te garanderen				het werk <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van FIFO/FEFO-principe • Kennis van kruisbesmetting • Kennis van allergenen • Kennis van kwaliteitscontrole van producten m.b.t. voedselveiligheid • Kennis van registratie van gegevens i.v.m. voedselveiligheid • Kennis van reinigingsprocedures oppervlakken i.f.v. contact met voedingsproducten • Kennis van desinfecteermiddelen
• Respekteert het FIFO/FEFO-principe	✓			
• Controleert de kwaliteit van de producten in het kader van voedselveiligheid	✓			
• Registreert gegevens i.v.m. voedselveiligheid	✓			
• Reinigt regelmatig alle oppervlakken die met voedingsproducten in contact kwamen	✓			
• Desinfecteert arbeidsmiddelen en oppervlakken			✓	
4. Werkt duurzaam en milieubewust				
• Werkt ecologisch	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van ecologische producten • Kennis van richtlijnen voor het sorteren van afval • Kennis van (basis)principes van duurzaamheid • Kennis van kostenbewustzijn
• Werkt conform milieuvoorschriften en -richtlijnen	✓			
• Houdt rekening met de mogelijke impact van werkzaamheden op het milieu	✓			
• Beperkt afval en restproducten	✓			
• Sorteert afval volgens richtlijnen	✓			
• Werkt duurzaam	✓			
• Verwerkt restmateriaal	✓			
• Werkt kostenbewust	✓			
5. Bouwt de eigen deskundigheid op				
• Past de opgebouwde deskundigheid toe in de praktijk	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van vakterminologie • Kennis van vakspecifieke technieken, materialen en materieel • Kennis van vakspecifieke vormen (opleidingen, studiedagen, werkgroepen, colloquia...)
• Wisselt deskundigheid uit	✓			
• Gaat constructief om met feedback	✓			
• Volgt ontwikkelingen in het vakgebied op	✓			
• Evalueert het eigen handelen en stuurt bij		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Vormt zich permanent (opleidingen, studiedagen, werkgroepen, colloquia...) 	✓			
6. Zet de bedrijfsruimtes klaar voor gebruik aan de hand van de planning en bezetting (bar, ontbijtruimte, terras...)				
<ul style="list-style-type: none"> Organiseert de eigen werkzaamheden 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van werking van machines of materieel Basiskennis van snijtechnieken Basiskennis van technieken om tafels op te maken Kennis van FIFO/FEFO-principe Kennis van functionele rekenvaardigheden Kennis van voorraadbeheer Kennis van werkorganisatie Kennis van gebruik van een zaalplan Kennis van mise-en-place van de zaal Kennis van openingsprocedure van de bar Kennis van de werking en organisatie van de bar
<ul style="list-style-type: none"> Verzorgt de mise-en-place alvorens de dienst te starten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Schat de benodigde hoeveelheden in op basis van de aanwezige voorraden en de verwachte bezetting 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Vult voorraden aan volgens het FIFO/FEFO-principe 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Stelt producten en diensten op een ordelijke en aantrekkelijke manier voor 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Zet de bar klaar 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> Heeft aandacht voor de juiste atmosfeer (verlichting, geluid, temperatuur) 	✓			
7. Informeert de gast over de diensten van de organisatie en de reservatieprocedure en handelt verkoop/boeking af				
<ul style="list-style-type: none"> Stelt het algemene dienstenaanbod voor aan de gast 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van de reservatieprocedure Basiskennis van telefonische en digitale communicatie Basiskennis van functioneel communiceren in het Nederlands, het Frans en het Engels Kennis van het intern en extern dienstenaanbod Kennis van de faciliteiten en mogelijkheden van het bedrijf
<ul style="list-style-type: none"> Licht de reservatieprocedure toe 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Gebruikt diverse communicatiekanalen (vb. mail, telefoon, sociale media...) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Verzorgt reservaties en boekingen (intern en extern aanbod) 	✓			
8. Neemt deel aan frontoffice taken				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
• Verwelkomt de gast in het Nederlands, Frans of Engels	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van de reservatieprocedure • Basiskennis van telefonische en digitale communicatie • Basiskennis van functioneel communiceren in het Nederlands, het Frans en het Engels • Basiskennis moderne etiquette • Basiskennis van omgangsvormen • Basiskennis van type klanten • Basiskennis van lichaamstaal • Basiskennis van verschillende types identiteitsbewijzen • Basiskennis van conflicthanteringsstijlen • Basiskennis van de organisatie van de frontoffice • Basiskennis van verkooptechnieken: upselling en cross selling • Basiskennis van betalingswijzen, bonnen en vouchers • Kennis van functionele rekenvaardigheden • Kennis van het intern en extern dienstenaanbod • Kennis van het gebruik van interne software voor frontoffice activiteiten (boeking, reservatie, kassa...) • Kennis van de interne klachtenprocedure • Kennis van de principes van gastvriendelijkheid
• Ontvangt de gast en verzorgt de check-in	✓			
• Zorgt voor afhandeling van de bagage	✓			
• Geeft toeristisch advies over de regio	✓			
• Registreert reservaties, wijzigingen in reservaties en annuleringen	✓			
• Controleert de beschikbaarheid in het reservatiesysteem	✓			
• Volgt de bezettingsgraad op	✓			
• Informeert de gast over de diensten van de organisatie en handelt de verkoop of boeking af	✓			
• Beantwoordt vragen van gasten tijdens hun verblijf	✓			
• Fungeert als aanspreekpunt	✓			
• Neemt gepaste actie bij klachten en problemen		✓		
• Verzorgt de check-out	✓			
• Verzorgt het gastencontact binnen de huisstijl	✓			
• Zorgt voor meerverkoop in diensten	✓			
• Werkt met interne software (boeking, reservatie, kassa...)	✓			
• Behandelt de betaling	✓			
• Meldt fouten of onregelmatigheden i.v.m. de betaling		✓		
• Registreert bonnen en vouchers	✓			
• Past verschillende betalingswijzen toe (creditcard, debet, factuur, cash, app...)	✓			
9. Verzorgt logistieke taken				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Zet de bedrijfsruimtes klaar voor gebruik aan de hand van planning en bezettingsgraad 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van software voor stockbeheer • Basiskennis van voorschriften voor ontvangst en controle van goederen • Basiskennis van de werking van de verschillende voorzieningen en – installaties (radio, tv, airco...) • Kennis van ergonomische werkhouding • Kennis van schoonmaakmaterieel en -middelen • Kennis van FIFO/FEFO-principe • Kennis van allergenen • Kennis van gebruik van een zaalplan • Kennis van mise-en-place van de zaal • Kennis van openingsprocedure van de bar • Kennis van de werking en organisatie van de bar • Kennis van HACCP-normen • Kennis van meldingsprocedures • Kennis van bedrijfsprocedures voor het verzenden en ontvangen van wasgoed
<ul style="list-style-type: none"> • Maakt vergaderzalen en gemeenschappelijke ruimtes gebruiksklaar 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Legt het gebruik bediening van apparaten uit aan gebruikers (koffie apparaat, beamer, ...) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Volgt de voorraad op en stelt tekorten vast 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Ontvangt leveringen en controleert op aantal en kwaliteit 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt afwijkingen vast i.v.m. leveringen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Bergt de leveringen op 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Houdt de accommodatie ordelijk en hygiënisch 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt technische mankementen, beschadigingen, onregelmatigheden vast 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Meldt technische mankementen, beschadigingen, onregelmatigheden 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Verzendt en ontvangt wasgoed volgens de bedrijfsprocedure 	✓			
10. Neemt deel aan bedieningstaken in bar, lounge, en gemeenschappelijke ruimtes				
<ul style="list-style-type: none"> • Neemt food en beverage bestellingen op 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis moderne etiquette • Basiskennis van omgangsvormen • Basiskennis van verkooptechnieken: upselling en cross selling • Basiskennis van betalingswijzen, bonnen en vouchers • Basiskennis van eenvoudige dranken • Basiskennis van de bediening van een kassa
<ul style="list-style-type: none"> • Maakt eenvoudige dranken klaar volgens receptuur 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Serveert de gast en ruimt af 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Zorgt voor bediening in roomservice 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Zorgt voor onderhoud bartoestellen en barmateriaal 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Zorgt voor meerverkoop in f&b 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Bereidt de betaling voor Rekent af met de klanten Bedient de kassa Meldt fouten of onregelmatigheden i.v.m. de kassa Past verschillende betaalwijzen toe (credit, debet, factuur, cash, app, ...) Zorgt voor klantenbeleving 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van barmateriaal en machines Kennis van allergenen Kennis van functionele rekenvaardigheden Kennis van gebruik van een zaalplan Kennis van mise-en-place van de zaal Kennis van openingsprocedure van de bar Kennis van de werking en organisatie van de bar Kennis van de principes van gastvriendelijkheid Kennis van HACCP-normen
11. Neemt deel aan de ontbijtservice				
<ul style="list-style-type: none"> Zet ontbijtbuffet klaar, vult aan en ruimt af Dient ontbijt op in de ontbijtruimte of op de kamer Maakt de ontbijtruimte klaar Meldt technische mankementen Verzorgt het stockbeheer 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van functioneel communiceren in het Nederlands, het Frans en het Engels Basiskennis moderne etiquette Basiskennis van omgangsvormen Basiskennis van ingrediënten en voedingsproducten Basiskennis van het toepassen van de principes van beveragecost en wastecost Basiskennis van serveertechnieken Basiskennis van versheid van producten door zintuiglijke controle Kennis van FIFO/FEFO-principe Kennis van werkorganisatie Kennis van de principes van gastvriendelijkheid

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van communicatietechnieken
 - Basiskennis van sociaal en teamgericht handelen
 - Basiskennis van beroepsreglementering en plichtenleer
 - Basiskennis van vakterminologie
 - Basiskennis van informatiesystemen
 - Basiskennis van organisatiestructuur
 - Basiskennis van organisatiecultuur
 - Basiskennis van organisatiegebonden richtlijnen
 - Basiskennis van bedrijfsstructuur
 - Basiskennis van bedrijfscultuur
 - Basiskennis van ecologische producten
 - Basiskennis van werking van machines of materieel
 - Basiskennis van snijtechnieken
 - Basiskennis van technieken om tafels op te maken
 - Basiskennis van de reservatieprocedure
 - Basiskennis van telefonische en digitale communicatie
 - Basiskennis van functioneel communiceren in het Nederlands, het Frans en het Engels
 - Basiskennis moderne etiquette
 - Basiskennis van omgangsvormen
 - Basiskennis van type klanten
 - Basiskennis van lichaamstaal
 - Basiskennis van verschillende types identiteitsbewijzen
 - Basiskennis van conflicthanteringsstijlen
 - Basiskennis van de organisatie van de frontoffice
 - Basiskennis van verkooptechnieken: upselling en cross selling
 - Basiskennis van betalingswijzen, bonnen en vouchers
 - Basiskennis van software voor stockbeheer
 - Basiskennis van voorschriften voor ontvangst en controle van goederen
 - Basiskennis van de werking van de verschillende voorzieningen en –installaties (radio, tv, airco...)
 - Basiskennis van eenvoudige dranken
 - Basiskennis van de bediening van een kassa
 - Basiskennis van barmateriaal en machines
 - Basiskennis van ingrediënten en voedingsproducten
 - Basiskennis van het toepassen van de principes van beveragecost en wastecost
 - Basiskennis van serveertechnieken
 - Basiskennis van versheid van producten door zintuiglijke controle
 - Basiskennis van vigerende wetgeving m.b.t. voedselveiligheid
-
- Kennis van gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen
 - Kennis van gebruik van collectieve beschermingsmiddelen
 - Kennis van arbeidsmiddelen
 - Kennis van gebruik van arbeidsmiddelen
 - Kennis van voorschriften en richtlijnen m.b.t. welzijn op het werk
 - Kennis van ergonomische werkhouding
 - Kennis van hef- en tiltechnieken
 - Kennis van procedures m.b.t. veiligheid op het werk
 - Kennis van veiligheidsvoorschriften en -richtlijnen

- Kennis van (veiligheids)pictogrammen
- Kennis van voorschriften en richtlijnen m.b.t. orde en netheid
- Kennis van de inrichting van de werkplek
- Kennis van schoonmaakmaterieel en -middelen
- Kennis van hygiënevoorschriften en -richtlijnen
- Kennis van voedselveiligheidsvoorschriften en -richtlijnen
- Kennis van procedures m.b.t. hygiëne en voedselveiligheid op het werk
- Kennis van FIFO/FEFO-principe
- Kennis van kruisbesmetting
- Kennis van allergenen
- Kennis van kwaliteitscontrole van producten m.b.t. voedselveiligheid
- Kennis van registratie van gegevens i.v.m. voedselveiligheid
- Kennis van reinigingsprocedures oppervlakken i.f.v. contact met voedingsproducten
- Kennis van desinfecteermiddelen
- Kennis van richtlijnen voor het sorteren van afval
- Kennis van (basis)principes van duurzaamheid
- Kennis van kostenbewustzijn
- Kennis van vakspecifieke technieken, materialen en materieel
- Kennis van vakspecifieke vormingen (opleidingen, studiedagen, werkgroepen, colloquia...)
- Kennis van functionele rekenvaardigheden
- Kennis van voorraadbeheer
- Kennis van werkorganisatie
- Kennis van gebruik van een zaalplan
- Kennis van mise-en-place van de zaal
- Kennis van openingsprocedure van de bar
- Kennis van de werking en organisatie van de bar
- Kennis van het intern en extern dienstenaanbod
- Kennis van de faciliteiten en mogelijkheden van het bedrijf
- Kennis van het gebruik van interne software voor frontoffice activiteiten (boeking, reservatie, kassa...)
- Kennis van de interne klachtenprocedure
- Kennis van de principes van gastvriendelijkheid
- Kennis van HACCP-normen
- Kennis van meldingsprocedures
- Kennis van bedrijfsprocedures voor het verzenden en ontvangen van wasgoed

Cognitieve vaardigheden

- Houdt zich aan de afspraken van het team
- Past de manier van werken aan om de werkzaamheden vooruit te helpen
- Respecteert het werk van anderen
- Geeft constructieve feedback over de werkzaamheden
- Gaat constructief om met feedback
- Communiceert effectief en efficiënt
- Wisselt informatie uit
- Past zich flexibel aan wijzigende omstandigheden aan
- Werkt effectief en efficiënt samen
- Respecteert de codex welzijn op het werk

- Gebruikt persoonlijke beschermingsmiddelen
- Gebruikt collectieve beschermingsmiddelen
- Draagt zorg voor het eigen welzijn en het welzijn van anderen
- Past preventieve maatregelen toe om welzijn op het werk te garanderen
- Werkt ergonomisch
- Formuleert verbetervoorstellen i.v.m. veiligheid op het werk
- Past preventieve maatregelen toe om veiligheid op het werk te garanderen
- Werkt conform veiligheidsvoorschriften en -richtlijnen
- Gebruikt arbeidsmiddelen volgens de veiligheidsinstructies
- Past de veiligheidsprocedures toe
- Werkt op een ordelijke en nette manier
- Ziet toe op orde en netheid
- Richt de werkplek in
- Draagt zorg voor arbeidsmiddelen
- Respecteert de vigerende wetgeving i.v.m. voedselveiligheid
- Werkt conform hygiëne- en voedselveiligheidsvoorschriften en -richtlijnen
- Past preventieve maatregelen toe om hygiëne en voedselveiligheid op het werk te garanderen
- Respecteert het FIFO/FEFO-principe
- Controleert de kwaliteit van de producten in het kader van voedselveiligheid
- Registreert gegevens i.v.m. voedselveiligheid
- Reinigt regelmatig alle oppervlakken die met voedingsproducten in contact kwamen
- Werkt ecologisch
- Werkt conform milieuvoorschriften en -richtlijnen
- Houdt rekening met de mogelijke impact van werkzaamheden op het milieu
- Beperkt afval en restproducten
- Sorteert afval volgens richtlijnen
- Werkt duurzaam
- Verwerkt restmateriaal
- Werkt kostenbewust
- Past de opgebouwde deskundigheid toe in de praktijk
- Wisselt deskundigheid uit
- Gaat constructief om met feedback
- Volgt ontwikkelingen in het vakgebied op
- Vormt zich permanent (opleidingen, studiedagen, werkgroepen, colloquia...)
- Organiseert de eigen werkzaamheden
- Verzorgt de mise-en-place alvorens de dienst te starten
- Schat de benodigde hoeveelheden in op basis van de aanwezige voorraden en de verwachte bezetting
- Vult voorraden aan volgens het FIFO/FEFO-principe
- Stelt producten en diensten op een ordelijke en aantrekkelijke manier voor
- Heeft aandacht voor de juiste atmosfeer (verlichting, geluid, temperatuur)
- Stelt het algemene dienstenaanbod voor aan de gast
- Licht de reservatieprocedure toe
- Gebruikt diverse communicatiekanalen (vb. mail, telefoon, sociale media...)
- Verzorgt reservaties en boekingen (intern en extern aanbod)
- Verwelkomt de gast in het Nederlands, Frans of Engels
- Ontvangt de gast en verzorgt de check-in
- Zorgt voor afhandeling van de bagage
- Geeft toeristisch advies over de regio

- Registreert reservaties, wijzigingen in reservaties en annuleringen
- Controleert de beschikbaarheid in het reservatiesysteem
- Volgt de bezettingsgraad op
- Informeert de gast over de diensten van de organisatie en handelt de verkoop of boeking af
- Beantwoordt vragen van gasten tijdens hun verblijf
- Fungeert als aanspreekpunt
- Verzorgt de check-out
- Verzorgt het gastencontact binnen de huisstijl
- Zorgt voor meerverkoop in diensten
- Werkt met interne software (boeking, reservatie, kassa...)
- Behandelt de betaling
- Registreert bonnen en vouchers
- Past verschillende betalingswijzen toe (creditcard, debet, factuur, cash, app...)
- Zet de bedrijfsruimtes klaar voor gebruik aan de hand van planning en bezettingsgraad
- Legt het gebruik bediening van apparaten uit aan gebruikers (koffie apparaat, beamer, ...)
- Volgt de voorraad op en stelt tekorten vast
- Ontvangt leveringen en controleert op aantal en kwaliteit
- Stelt afwijkingen vast i.v.m. leveringen
- Houdt de accommodatie ordelijk en hygiënisch
- Stelt technische mankementen, beschadigingen, onregelmatigheden vast
- Verzendt en ontvangt wasgoed volgens de bedrijfsprocedure
- Neemt food en beverage bestellingen op
- Maakt eenvoudige dranken klaar volgens receptuur
- Zorgt voor meerverkoop in f&b
- Bereidt de betaling voor
- Rekent af met de klanten
- Bedient de kassa
- Past verschillende betaalwijzen toe (credit, debet, factuur, cash, app, ...)
- Zorgt voor klantenbeleving
- Verzorgt het stockbeheer

Probleemoplossende vaardigheden

- Vraagt hulp of advies
- Meldt problemen i.v.m. welzijn op het werk
- Meldt problemen i.v.m. veiligheid op het werk
- Meldt problemen i.v.m. hygiëne en voedselveiligheid op het werk
- Evalueert het eigen handelen en stuurt bij
- Neemt gepaste actie bij klachten en problemen
- Meldt technische mankementen
- Meldt technische mankementen, beschadigingen, onregelmatigheden
- Meldt fouten of onregelmatigheden i.v.m. de kassa
- Meldt fouten of onregelmatigheden i.v.m. de betaling

Motorische vaardigheden

- Past hef- en tiltechnieken toe
- Bergt eigen arbeidsmiddelen op
- Ruimt de werkplek op
- Desinfecteert arbeidsmiddelen en oppervlakken
- Zet de bar klaar
- Maakt vergaderzalen en gemeenschappelijke ruimtes gebruiksklaar
- Serveert de gast en ruimt af
- Zorgt voor bediening in roomservice
- Zorgt voor onderhoud bartoestellen en barmateriaal
- Zet ontbijtbuffet klaar, vult aan en ruimt af
- Dient ontbijt op in de ontbijtruimte of op de kamer
- Maakt de ontbijtruimte klaar
- Bergt de leveringen op
- Gebruikt schoonmaakmaterieel en -middelen

Omgevingscontext

- Het beroep wordt uitgeoefend in diverse hotel- en overnachtingsbedrijven (toeristische residenties, mobiele logies, vakantiedorpen, camping, bungalowpark...). De activiteiten van de hotelmedewerker zullen variëren volgens de omvang van het bedrijf en de bedrijfsformule en de mate waarin bepaalde diensten worden uitbesteed
- Het werk vindt plaats aan het onthaal, de gemeenschappelijke delen (liften, gangen, trappen, hal, zalen, publieke toiletten...), de vergader- en seminariezalen, de ontbijtzaal, het keukengedeelte voor room- en ontbijtservice, de gastenkamers en –badkamers, de was- en strijkruijnte
- De organisatie van de werkzaamheden wordt bepaald door vigerende wet- en regelgeving, regels, bedrijfsafspraken en doelgroep
- Het beroep wordt uitgeoefend in wisselende shiften op weekdays, in het weekend en tijdens feestdagen. De hotelmedewerker kan voor de beroepsuitoefening meerdere dagen of weken van huis weg zijn.
- Het beroep vereist een flexibele houding bij piekmomenten, vervangingen...
- Het werkvolume en de werkdruk worden bepaald door diverse factoren (bezetting hotel, piekmomenten, ziekte collega...)
- De hotelmedewerker kan zowel alleen of in team werken
- De hotelmedewerker werkt in een hiërarchische structuur
- De hotelmedewerker heeft geen eigen beslissingsautonomie
- De hotelmedewerker werkt steeds onder leiding van een hotelreceptionist, de keukenverantwoordelijke of andere leidinggevenden. De hotelmedewerker voert een vlinderfunctie uit en rapporteert steeds aan de leidinggevende in kwestie.
- De hotelmedewerker komt in contact met gasten, bezoekers, de receptie, de technische dienst en de afdeling food and beverage. Een respectvolle houding tegenover de gasten, collega's en leveranciers is noodzakelijk.
- Het dragen van bedrijfseigen werkkledij is vereist

Handelingscontext

- De hotelmedewerker waakt over de privacy van de gasten
- De hotelmedewerker is attentvol t.o.v. de gast en groet beleefd bij elke ontmoeting

- De werkzaamheden bestaan uit een veelheid van (geroutineerde) taken
- De hotelmedewerker heeft permanente aandacht voor de persoonlijke veiligheid en hygiëne op de werkvloer, voedselveiligheid en -hygiëne en de milieuvoorschriften
- De hotelmedewerker heeft oog voor detail en kwaliteit van de dienstverlening, en handelt gastgericht binnen de bedrijfsrichtlijnen.
- De hotelmedewerker respecteert een ergonomische werkhouding.
- De hotelmedewerker heeft bijzondere aandacht voor de (eigen) veiligheid
- De hotelmedewerker heeft aandacht voor economische omgang met voedingsproducten en met producten die onderhevig zijn aan bederf of wijziging
- De hotelmedewerker moet alert zijn voor ongewenste bezoekers
- De hotelmedewerker komt in contact met een veelheid aan voorschriften waarmee rekening gehouden moet worden: hygiëne, voedselveiligheid, milieu, afvalsortering, veiligheid, persoonlijke hygiëne, bedrijfsvoorschriften en –procedures....

Autonomie

Is zelfstandig in

- het organiseren van de werkvolgorde binnen het opgelegde takenpakket en de planning

Is gebonden aan

- De instructies van de leidinggevende inzake:
- de planning
- de bedrijfsprocedures en -richtlijnen
- de werkschema's
- de richtlijnen voor afvalsortering
- de voorschriften inzake veiligheid, hygiëne en milieu
- relevante voorschriften en richtlijnen voor werken in de ontbijtzaal
- de regels van voedselveiligheid en –hygiëne
- het reinigingsplan

Doet beroep op

- Het opgelegde takenpakket van de leidinggevende bij het uitvoeren van de werkzaamheden
- De leidinggevende bij problemen en onregelmatigheden
- Collega's bij problemen, onregelmatigheden, defecten, schade, voorraadtekorten, vragen van gasten...

Verantwoordelijkheid

- Werkt in teamverband
- Werkt met oog voor welzijn, veiligheid, orde en netheid
- Werkt met oog voor hygiëne en voedselveiligheid
- Werkt duurzaam en milieubewust
- Bouwt de eigen deskundigheid op
- Zet de bedrijfsruimtes klaar voor gebruik aan de hand van de planning en bezetting (bar, ontbijtruimte, terras...)
- Informeert de gast over de diensten van de organisatie en de reservatieprocedure en handelt verkoop/boeking af

- Neemt deel aan frontoffice taken
- Verzorgt logistieke taken
- Neemt deel aan bedieningstaken in bar, lounge, en gemeenschappelijke ruimtes
- Neemt deel aan de ontbijtservice

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten en voorwaarden

Voor de beroepsuitoefening van 'Hotelmedewerker' is het beschikken van volgende attesten en/of voldoen aan volgende voorwaarden wettelijk verplicht:

- Meldingsplicht ziekte of symptomen aan de exploitant van het levensmiddelenbedrijf zoals bepaald in Verordening (EG) nr. 852/2004 van 29 april 2004, bijlage II, hoofdstuk VIII "Persoonlijke hygiëne"

3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

Tewerkstelling

Op basis van een steekproef schat de sector dat er ongeveer 872 arbeidsplaatsen zijn.

Vacatures

I. Aantal vacatures (in het 'normaal economisch circuit zonder uitzendopdrachten' en indien beschikbaar het aantal vacatures voor uitzendopdrachten) en aandeel in de sector

i. Spreiding over de betrokken sectoren

Ontvangen vacatures polyvalent hotelmedewerker nace code 7450		Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Reuselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Piëters-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL	Openstaande vacatures
NEC zonder uitzendopdr.	02. Dranken, voeding en tabak								1							1	1
	16. Horeca en toerisme	14	4	2	12	2	41	4	23	7	14		3	2	12	140	26
	19. Zakelijke dienstverlening		2		4					1	1				46	54	
	21. Diensten aan personen									1				1		2	1
	22. Ontspanning, cultuur en sport						1		2							3	
	23. Openbare besturen																
	26. Maatschappelijke dienstverlening						5	1			1					7	3
	19. Zakelijke dienstverlening																
	20. Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling		1	1	4		34	1	17		1	4	2	3		68	7
TOTAAL		14	7	3	20	2	81	6	43	9	17	4	5	6	58	275	38

ii. Aantal openstaande vacatures (aantal, spreiding, evolutie)

- Openstaande vacatures (aantal, evolutie)

Jaartal	2016	2017	2018	2019	2020	2021
NEC zonder uitzendopdr.	175	255	331	266	142	360
<u>Uitzendopdr.</u>	81	128	278	187	55	78
TOTAAL	256	383	609	453	197	438

- Openstaande vacatures (aantal, spreiding)

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL
NEC zonder uitzendopdr.	1			2	1	11		3	2	2			2	5	29
<u>Uitzendopdrachten</u>						3		2			11				16
TOTAAL	1			2	1	14		5	2	2	11		2	5	45

II. Evolutie van het aantal vacatures (in de tijd)

Jaartal	2016	2017	2018	2019	2020	2021
NEC zonder uitzendopdr.	106	172	190	170	76	216
<u>Uitzendopdr.</u>	67	159	237	137	28	69
TOTAAL	173	331	427	307	104	285

III. Spreiding van het aantal vacatures per provincie en/of regio

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	Totaal
NEC zonder uitzendopdr.	14	6	2	16	2	47	5	26	9	16		3	3	58	207
<u>Uitzendopdr.</u>		1	1	4		34	1	17		1	4	2	3		68
TOTAAL	14	7	3	20	2	81	6	43	9	17	4	5	6	58	275

IV. Aantal niet werkende werkzoekenden

Beroep	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Duinaarde	Gent	St.-Pieters-Deniermonde	Limburg Oost	Limburg West	TOTAAL
TOTAAL	32	6	9	15	14	14	9	17	15	22	11	5	5	177

V. Knelpuntberoep i. Zo ja, duiding oorzaak (kwantitatief/kwalitatief)
 Het beroep behoort niet tot de knelpuntberoepen.

4. Samenhang

