EXAMENWERK

BPV-opdrachten

Ontwikkelingsgericht

Manager/ondernemer horeca

NAAM STUDENT	:
DATUM EXAMEN	:

DOSSIER	: Ondernemer horeca/bakkerij
DOSSIERCREBO	: 23087
KWALIFICATIE	: Manager/ondernemer horeca
KWALIFICATIECREBO	: 25184
NIVEAU	: 4
COHORT	: Vanaf 2015
KERNTAAK	: B1-K1, B1-K2, P2-K1, P2-K2
VERSIE	: 1v1

september 2016

Inhoudsopgave

1. Kennismakingsopdracht **3**
1.1 Opdracht omschrijving leerbedrijf 3
1.1.1 Format opdracht omschrijving leerbedrijf 4

2. Overzicht technieken en activiteiten **5**
2.1 Activiteiten kerntaak B1-K1 5
2.2 Activiteiten kerntaak B1-K2 7
2.3 Activiteiten kerntaak P2-K1 9
2.4 Activiteiten kerntaak P2-K2 10

3. Uitvoeren werkzaamheden en verzamelen bewijsmateriaal **12**
3.1 Vakinhoudelijke werkzaamheden uitvoeren 12
3.1.1 Format uitwerking handelingen, technieken of activiteiten 13
3.2 Deelnemen aan een werkbespreking of werkoverleg 13
3.3 Zelfinzicht 15

1. Kennismakingsopdracht

1.1 Opdracht omschrijving leerbedrijf

Wat ga je doen?

Je gaat kennis maken met je (nieuwe) leerbedrijf. Je maakt een omschrijving van je leerbedrijf waardoor je meer inzicht krijgt in de organisatie van je leerbedrijf.
Werk deze opdracht in het klad uit op basis van onderstaande format. Bespreek de uitwerking met je praktijkopleider.

Wat wordt van jou verwacht?

- Je gaat informatie verzamelen over je leerbedrijf (zoals introductiemateriaal voor nieuwe medewerkers, informatiemateriaal, website etc.).
- Je vraagt informatie aan je chef, direct leidinggevende of praktijkopleider.
- Je gaat de informatie ordenen en selecteren.
- Je werkt de volgende onderdelen uit in een verslag. Gebruik hierbij het format op de volgende pagina 'omschrijving leerbedrijf':
    - Soort bedrijf en locatie:
        - Is het een zelfstandig bedrijf of onderdeel van een keten?
        - Wat is de locatie en hoe is de bereikbaarheid?
        - Hoe is de uitstraling van het bedrijf?
        - Hoeveel en welke afdelingen heeft het bedrijf?
    - Doelgroep; wie zijn de klanten van het bedrijf (bedrijven of particulieren)?:
        - Wie zijn de klanten van het bedrijf en waar komen ze vandaan?
        - Zijn het bedrijven, particulieren of beide?
    - Activiteiten en faciliteiten van het bedrijf:
        - Wat biedt het bedrijf aan producten of diensten?
        - Wat is de hoofdactiviteit van het leerbedrijf?
        - Welke werkzaamheden komen voor?
    - Personeelsbezetting:
        - Wie is/zijn de leidinggevende(n) van het bedrijf?
        - Hoeveel mensen heeft het bedrijf in (vaste) dienst?
        - Welke soort functies heeft het bedrijf?
        - Wat zijn de taken van je directe chef of praktijkopleider?
        - Werkt het bedrijf met oproepkrachten, stagiaires of vakantiemedewerkers?
    - Promotiemiddelen:
        - Welke promotiemiddelen zet het bedrijf in?
    - Overige informatie:
        - Wat maakt het bedrijf waar je mag leren zo bijzonder?

Wat lever je in?

- Werk de besproken uitwerking uit achter de button omschrijving bedrijf.

1.1.1 Format opdracht omschrijving leerbedrijf

Leerbedrijf
Soort bedrijf en locatie
Doelgroep
Activiteiten en faciliteiten
Personeelsbezetting
Promotiemiddelen
Overige informatie

2. Overzicht technieken en activiteiten

In het leerbedrijf kun je verschillende handelingen, technieken of activiteiten uitvoeren. Tijdens de opleiding kun je meer aangeleerd krijgen. In overleg wordt besproken wanneer je welke handelingen, technieken of activiteiten gaat leren en uitvoeren in het leerbedrijf. Selecteer de handelingen, technieken of activiteiten die je tijdens een praktijkperiode wil gaan uitvoeren.

2.1 Activiteiten kerntaak B1-K1

B1-K1 Onderneemt			
Werkproces	**Handelingen, technieken en activiteiten**	**Ja**	**Nee**
1	Keuze maken voor bedrijfsformule en doelstellingen	☐	☐
1	Oriënteren op de markt en mogelijkheden en trends en ontwikkelingen	☐	☐
1	Schrijven van een plan	☐	☐
2	Besluit nemen over vestigen en ondernemingsvorm	☐	☐
2	Informatie en advies inwinnen bij deskundigen	☐	☐
2	Voldoen aan procedures en wet- en regelgeving zoals vergunningen, inschrijven handelsregister, aanmelden bij de belastingdienst, koopcontract of huurovereenkomst	☐	☐
3	Opstellen van een activiteitenplan om beleid uit te voeren	☐	☐
3	Prioriteiten stellen in uit te voeren werkzaamheden	☐	☐
3	Mensen en middelen vrij maken om werkzaamheden te kunnen uitvoeren	☐	☐
4	Marktsituatie in kaart brengen	☐	☐
4	Informatie verzamelen uit verschillende bronnen over gasten/klanten, concurrenten, ontwikkelingen, innovaties	☐	☐
4	SWOT-analyse opstellen kansen en bedreigingen	☐	☐
5	Contacten leggen met mensen, relatie en netwerk opbouwen	☐	☐
5	Promotievorm bedenken om de naamsbekendheid van de onderneming realiseren	☐	☐
6	Investerings- en financieringsplan opstellen - begroting - budgetten - prognoses	☐	☐
6	Kengetallen en rekenregels toepassen	☐	☐
6	Berekenen van een verkoopprijs of tarief voor een te leveren dienst - te behalen winstmarge - inkoopprijs - btw	☐	☐
6	Berekenen rentabiliteit	☐	☐

Werkproces	Handelingen, technieken en activiteiten	Ja	Nee
7	Logistiek plan opstellen voor inkoop- en voorraadbeleid	☐	☐
alle	Kennis van markt, wet- en regelgeving	☐	☐
meerdere	Hanteren van analysemethoden	☐	☐
alle	Onderbouwde voorstellen doen	☐	☐
alle	Nemen van duidelijke beslissingen	☐	☐
alle	Werken volgens instructies en procedures: - bedrijfsprocedures - wettelijke richtlijnen (arbowet) - cao-bepalingen - kwaliteitseisen	☐	☐

2.2 Activiteiten kerntaak B1-K2

B1-K2 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
Werkproces	**Handelingen, technieken en activiteiten**	**Ja**	**Nee**
1	Bijhouden ontwikkelingen en trends in maatschappij, branche en in de omgeving van het bedrijf	☐	☐
1	Doelstellingen en uitvoerbare activiteiten voor het bedrijf bepalen	☐	☐
1	Inschatting maken van de personeelsbehoefte voor activiteiten	☐	☐
2	Maken productieplanning en werkrooster	☐	☐
2	Toekennen verantwoordelijkheden en bevoegdheden aan medewerkers	☐	☐
2	Aanpassen productieplanning bij verbeterpunten of problemen	☐	☐
3	Analyses maken van de omzet	☐	☐
3	Kostenberekeningen uitvoeren	☐	☐
3	Begroting maken	☐	☐
4	Bewaken van budgetten (vergelijken toegestane kosten met werkelijke kosten)	☐	☐
4	Beschrijven maatregelen besparen kosten cq verhogen opbrengsten	☐	☐
4	Financiële administratie bijhouden	☐	☐
4	Aanspreken medewerkers bij afwijkingen van overeengekomen uitgaven	☐	☐
5	Instrueren van (lerende) medewerkers	☐	☐
5	Feedback geven	☐	☐
5	Stimuleren probleemoplossend vermogen van medewerkers	☐	☐
5	Geven van adviezen bij problemen of stagnatie	☐	☐
5	Zorgen voor een goede verstandhouding binnen het team	☐	☐
5	Bewaken van de kwaliteit van de werkzaamheden	☐	☐
5, 6	Motiveren van medewerkers	☐	☐
6	Gegevens over het functioneren van medewerkers analyseren	☐	☐
6	Formele gesprekken voeren	☐	☐
6	Werkoverleg voeren	☐	☐
6	Gesprekstechnieken toepassen	☐	☐
6	Afspraken vastleggen	☐	☐
alle	Afstemmen met de ondernemer/leidinggevende	☐	☐

Werkproces	Handelingen, technieken en activiteiten	Ja	Nee
alle	Werken volgens instructies en procedures: - bedrijfsprocedures - wettelijke richtlijnen (arbowet) - cao-bepalingen - kwaliteitseisen	☐	☐

2.3 Activiteiten kerntaak P2-K1

P2-K1 Werkt mee in drank en spijsverstrekkende bedrijven			
Werkproces	**Handelingen, technieken en activiteiten**	**Ja**	**Nee**
1	Mastiek en mise en place werkzaamheden restaurant - werkvoorraad - poleren - opdekken tafels - nakijken manege ed. - klaar zetten gastenruimte - opstarten kassa	☐	☐
1	Mise en place werkzaamheden keuken - werkvoorraad - apparatuur bedrijfsklaar maken	☐	☐
2	Gasten ontvangen	☐	☐
2	Gasten verzorgen	☐	☐
2	Adviseren over samenstelling gerechten/special van de dag - bereiding - garnituren - allergenen	☐	☐
2	Voedingswensen en voedingseisen toepassen	☐	☐
2	Wijnadvies geven	☐	☐
2	Serveren bestelling - serveerhandelingen verrichten	☐	☐
2	Serveren en afruimen - communiceren met de gasten - draag en serveermethoden	☐	☐
2	Afrekenen/kas	☐	☐
2	Afscheid nemen van gasten - informeren naar tevredenheid - alert op signalen	☐	☐
3	Bereiden van gerechten	☐	☐
3	Afwerken van gerechten	☐	☐
4	Schoonmaken van werkruimtes, gereedschappen en materialen - conform bedrijfsschoonmaakplan	☐	☐
5	Sfeer creëren en bewaken	☐	☐
5	Omgaan met sociaal- hygiënisch beleid van de praktijkomgeving	☐	☐
alle	Wettelijke richtlijnen toepassen: - bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne - veiligheid, milieu en kwaliteit - HACCP	☐	☐

2.4 Activiteiten kerntaak P2-K2

P2-K2 Werkt mee in logiesverstrekkende bedrijven			
Werkproces	**Handelingen, technieken en activiteiten**	**Ja**	**Nee**
1	Offertes opstellen voor kamers en/of zalen	☐	☐
1	Reserveringsbevestiging opstellen	☐	☐
1	Werken met boekings- en/of reserveringsysteem - controleren beschikbaarheid - vastleggen reservering of optie	☐	☐
2	Gasten registreren of inchecken	☐	☐
2	Gebruik boekings- en/of reserveringsysteem - inchecken van de gast - aanmaken van de kamersleutel - openen van een rekening voor de gast	☐	☐
2	Gasten ontvangen en informeren - informatie - wijzen op extra diensten - faciliteiten	☐	☐
3	Informeren over diensten, faciliteiten van bedrijf en omgeving - informatie geven - verkopen artikelen ed. - service verlenen	☐	☐
3	Telefooncentrale bedienen en berichten aannemen en verwerken - e-mail - post - overige media	☐	☐
4	Risicovol en sfeerbedreigend gedrag herkennen	☐	☐
4	Gasten aanspreken bij sfeerbedreigend gedrag en/of ongewenste bezoekers aanspreken	☐	☐
4	Inschakelen interne of externe hulp afhankelijk van de aard van de situatie - BHV - beveiliging - brandweer - politie	☐	☐
5	Betalingen afhandelen en verwerken	☐	☐
5	Afscheid nemen van de gast	☐	☐
5	Gasttevredenheid registreren	☐	☐
5	Gegevens en bijzonderheden van de gast verwerken in de guest history	☐	☐
6	Analyseren en verwerken receptiegegevens en -statistieken	☐	☐
6	Overzichten en rapporten opstellen	☐	☐
6	Vergelijkingen maken met bepaalde periode met die van vorige periode en prognose maken	☐	☐

Werkproces	Handelingen, technieken en activiteiten	Ja	Nee
7	Arrangement opstellen die inspelen op markttrends en marktfactoren - prijsberekening maken - korting, kostprijs en beoogde winst - aanbieding, arrangement of activiteit communiceren	☐	☐

3. Uitvoeren werkzaamheden en verzamelen bewijsmateriaal

3.1 Vakinhoudelijke werkzaamheden uitvoeren

Wat ga je doen?

In hoofdstuk 2 heb je handelingen, technieken of activiteiten geselecteerd die je wilt gaan leren en uitvoeren in het leerbedrijf. Om aan deze handelingen, technieken of activiteiten te kunnen werken heb je een planning gemaakt en leerdoelen opgesteld waaraan je wilt werken. Je gaat nu de handelingen, technieken of activiteiten uitvoeren die je hebt geselecteerd en gepland. Je kunt hiervoor ook gebruik maken van de uitgewerkte opdrachten in dit hoofdstuk.

Wat wordt van jou verwacht?

Per praktijkperiode ga je het volgende doen:

- Je gaat de handelingen, technieken of activiteiten leren en uitvoeren.
- Je werkt de uitgevoerde handelingen, technieken of activiteiten uit volgens het format 'uitwerking van handelingen, technieken of activiteiten'. Je hoeft niet elke handeling, techniek of activiteit afzonderlijk uit te werken. Je mag handelingen, technieken of activiteiten samenvoegen die een logisch geheel vormen.
- Je verzamelt bewijsmateriaal bij de uitgevoerde activiteiten en technieken.

Wat lever je in?

Je levert na afloop van iedere praktijkperiode het volgende bewijsmateriaal in:

- Uitwerking van de uitgevoerde handelingen, technieken of activiteiten volgens het format 'uitwerking van handelingen, technieken of activiteiten.
- De bewijsstukken die voortkomen uit de uitgevoerde activiteiten handelingen, technieken of activiteiten.

3.1.1 Format uitwerking handelingen, technieken of activiteiten

Format uitwerking handelingen, technieken of activiteiten
Naam techniek(en) of activiteit(en)
Omschrijving techniek of activiteit
Wat heb je nodig om techniek of activiteit uit te voeren?
Werkwijze
Kritieke punten
Waarop kun je het nog meer toepassen?

3.2 Deelnemen aan een werkbespreking of werkoverleg

Wat ga je doen?

Je vraagt aan je praktijkopleider of je één of meerdere werkbespreking(en) of werkoverleg(en) mag meemaken als toehoorder.

Wat wordt van jou verwacht?

- Je neemt deel aan een werkbespreking of werkoverleg.
- Je werkt na de werkbespreking of werkoverleg de volgende onderdelen uit in een verslag:
    - Wat werd er behandeld in werkbespreking of het werkoverleg?
    - Wat vond je van de werkbespreking of het werkoverleg? Motiveer je antwoord.
    - Wat heb je geleerd van de werkbespreking of het werkoverleg?
- Je bespreekt het verslag met je praktijkopleider.
- Je laat het verslag aftekenen door je praktijkopleider.

Alternatieve opdracht

In sommige gevallen kan het voorkomen dat bepaalde bedrijfsgevoelige informatie niet naar buiten mag. In dit geval vraag jij of je de notulen mag maken van een (werk) overleg. Hier maak je dan een verslag van wat je laat controleren en aftekenen door je praktijkopleider.

Wat lever je in?

Je levert het volgende bewijsmateriaal in:

- Een verslag van de werkbespreking of het werkoverleg of notulen van een (werk)overleg.

3.3 Zelfinzicht

Wat ga je doen?

Je gaat onderzoeken wat voor persoonlijkheid jij bent. Je kiest een model waarmee jij je persoonlijkheid in kaart brengt. Je gaat kijken wat voor consequenties jouw persoonlijkheid kan hebben voor het bedrijf dat je wilt beginnen.

Wat wordt van jou verwacht?

Je zoekt een model op Internet op. Je vult dit in en werkt je conclusies uit in een verslag. Hieronder een paar voorbeelden.

Het Enneagram

Een persoonlijkheidsmodel dat negen persoonlijkheidstypen onderscheidt. Bij elk van de negen typen hoort een persoonlijkheidsbeschrijving met kernkwaliteiten, valkuilen, preoccupaties, angsten en drijfveren. Het Enneagram bestaat uit negen persoonlijkheidstypen:

De Perfectionist: streeft continu naar totale perfectie in alles wat hij doet.
De Gever/Helper: geeft hulp en steun en zal dit doorgaans ook terug ontvangen.
De Succesvolle Werker: is een doener en werkt doelgericht naar succes toe.
De Romanticus: wil een 'groots en meeslepend leven'.
De Waarnemer: vergaart kennis en wijsheid en analyseert op afstand.
De Loyalist: is een verantwoordelijke, betrouwbare, maar bange twijfelaar.
De Levensgenieter: is een enthousiaste avonturier die vaak diepgang mist.
De Baas: is een autoritaire, zelfverzekerde machthebber.
De Bemiddelaar: is een kameleon die continu zoekt naar harmonie.

Kernkwadranten

Met het kernkwadrantenmodel worden de specifieke persoonseigenschappen, leerpunten en gevoeligheden in kaart gebracht. Het model is ontwikkeld rondom de begrippen kernkwaliteit, valkuil, allergie en uitdaging. In het kwadrant wordt de onderlinge samenhang zichtbaar. Het is een hulpmiddel voor zelfinzicht, het definiëren van ontwikkelpunten en het analyseren en bespreekbaar maken van problemen in interactie. Het kernkwadrant is opgesteld door Daniel Ofman en wordt ook wel het kwadrant van Ofman genoemd.

MBTI

De Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) is een persoonlijkheidsmodel dat fundamentele patronen in het functioneren van mensen verklaart. Het is het meest gebruikte - en best onderzochte - instrument om verschillen tussen persoonlijkheden te begrijpen. Op grond van de verschillen zijn zestien persoonlijkheidstypen vastgesteld. Met behulp van de MBTI kan een startend ondernemer zijn of haar zelfinzicht vergroten, strategischer en gerichter acquisitie voeren, samenwerking (met de klant of collega's) verbeteren en eventueel ook een sterkte- en zwakteanalyse van zichzelf of het bedrijf maken.

Wat lever je in?

Je levert het volgende bewijsmateriaal in:

- Een verslag van de uitkomsten en je conclusie.