



Hoe pas je taakrotatie toe in de praktijk?

Laten we starten met een praktijkvoorbeeld!

Tijdens drukke periodes in het restaurant kunnen de keukenmedewerkers ondersteunen in de bediening. Het signaal hiervoor komt in eerste instantie van het bedienend personeel. Daarnaast hebben de keukenmedewerkers geleerd in te spelen op specifieke situaties, bijvoorbeeld als gerechten te lang blijven staan voordat deze naar de gasten worden gebracht. Je kunt hier natuurlijk vaste afspraken over maken. Op deze manier werk je niet alleen aan taakrotatie, maar ook aan de kwaliteit van jouw producten.

Stap 1

Voordat je met taakrotatie begint, breng je allereerst de diverse taken binnen een afdeling in kaart. Deze kan je vastleggen in takenlijsten. Op de volgende pagina staat een deel van een takenlijst waarin een aantal voorbeeldtaken is opgenomen. We beperken ons hierbij tot bediening, keuken en receptie.

Stap 2

Met behulp van de takenlijsten kun je inventariseren welke taken tot het pakket van jouw medewerkers behoren. Deze stap betreft het verdelen van de taken over verschillende medewerkers. Hiervoor kun je simpelweg de verdeling van taken gebruiken zoals die op dit moment in de praktijk is.

Stap 3

Vervolgens kijk je naar de lichamelijke en geestelijke belasting per medewerker. Hierbij moet je rekening houden met de volgende factoren:

- De houding van de medewerker: zitten, staan, lopen, enzovoort.
- De lichamelijke belasting: dragen, tillen, duwen, trekken, enzovoort.
- De geestelijke belasting: routinewerk, denkwerk, enzovoort.

Het doel van taakrotatie is om de eenzijdige geestelijke en lichamelijke belasting van medewerkers te doorbreken. Het heeft daarom alleen zin om de taken te rouleren die ervoor zorgen dat de werkzaamheden van de medewerker dusdanig veranderen, dat hij het gevoel heeft totaal iets anders te doen.



Hoe pas je taakroulatie toe in de praktijk?

Stap 4

Bij de vierde stap ga je kijken wat de mogelijkheden zijn voor afwisseling en roulatie. Als eerste kijk je naar functies die het zwaarst en meest eentonige takenpakket hebben. Deze medewerkers voelen namelijk als eerste de werkdruk. Begin binnen de afdeling met de afwisseling van taken. Kijk daarbij welke taken de medewerker kan 'overnemen'. Let daarbij op welke vaardigheden iemand heeft. Bezit die medewerker de benodigde vaardigheden of moet hij/zij nog aanvullende training hebben? Ook kijk je naar de periode waarin de medewerkers consequent taken gaan uitvoeren; een uur, een halve dag, een week, een maand, enzovoort.

Stap 5

Taakroulatie wordt alleen een succes als er duidelijke afspraken zijn. Belangrijk is dat je vaststelt hoeveel tijd er beschikbaar is om de taken uit te voeren. Bovendien kan je afspraken maken of de medewerker zijn nieuwe taken op een vast tijdstip of naar eigen inzicht moet uitvoeren. Het is essentieel dat afspraken voor alle medewerkers en voor elke afdeling helder zijn.

Extra tip

Zorg dat je de medewerkers goed inlicht over de afwisseling en roulatie van de taken zodat zij niet het gevoel hebben een extra plicht te krijgen. Het is juist een verrijking.



Voorbeelden van takenlijsten

Takenlijst bedieningsmedewerker	Belasting (houding/lichamelijk/ geestelijk)	Niet van toepassing (n.v.t.)
Verzorgen mise-en-place-werkzaamheden		
Ontvangen van gasten, jassen aannemen en ophangen in de garderobe		
Opnemen van bestellingen		
Zelf klaarmaken van drankbestellingen		
Toelichting geven op de menukaart en menu's		
Verrichten van serveerhandelingen en -bereidingen aan tafel		
Afruimen van tafels		
Opvangen en afhandelen van vragen/klachten van gasten		
Opmaken van rekeningen en afrekenen van gasten		
Schoonmaken van de bar en de koeling		



Voorbeelden van takenlijsten

Takenlijst keukenmedewerker	Belasting (houding/lichamelijk/ geestelijk)	Niet van toepassing (n.v.t.)
Controle van geleverde artikelen		
Wassen van ingrediënten		
Snijden van ingrediënten		
Maken van beslag of deeg		
Maken van (basis)sauzen, fonds en bouillons		
Vorbewerken van garneringen		
Zorgen voor de uiterlijke presentatie van de gerechten		
Geven van aanwijzingen aan leerlingkok		
Ontwikkelen en aanpassen van recepten en garnituren		
Bedienen van gasten achter een buffet		



Voorbeelden van takenlijsten

Takenlijst receptiemedewerker	Belasting (houding/lichamelijk/ geestelijk)	Niet van toepassing (n.v.t.)
Verstrekken van algemene informatie over bedrijf		
Bedienen van de telefooncentrale		
Ontvangen en inchecken van gasten		
Verzorgen van de wekservice		
Geven van algemene toeristische informatie aan gasten		
Opvangen en behandelen van klachten van gasten		
Uitchecken van vertrekkende gasten		
Aannemen van kamer- en zaalreserveringen		
Opstellen van offertes		
Toepassen van EHBO (diploma vereist) bij calamiteiten		