

OPLEIDINGENSTRUCTUUR KELNER

1. BESCHRIJVING

Referentiekaders:

WELZIJN OP HET WERK

Beroepsprofielen

(SERV, oktober 2004)

HORECASECTOR

Beroepenstructuur

(SERV/Centrum voor Vorming en Vervolmaking in de Horecasector, april 2000)

FUNCTIECLASSIFICATIE EN VASTSTELLING VAN DE MINIMUMLONEN IN DE HORECASECTOR

(Waarborg en sociaal fonds Horeca & aanverwante bedrijven, uitgave 2011)

De kelner organiseert de zaal en geeft instructies aan de hulpkelner. Hij begeleidt klanten, geeft menu- en drankenadvies en handelt de betaling af. Hij beheert tevens de voorraad, plaatst bestellingen en berekent de kostprijs.

De opleiding **Kelner** bestaat uit 5 modules:

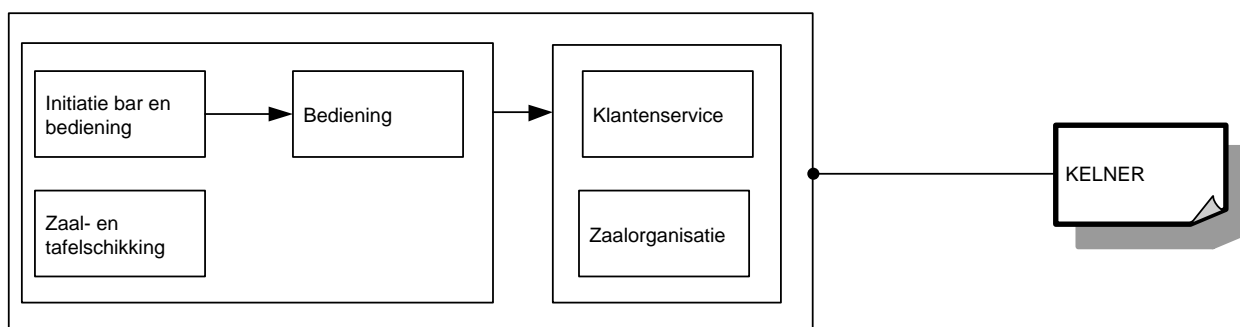
Bediening

Initiatie bar en bediening

Klantenservice

Zaal- en tafelschikking

Zaalorganisatie



Voor elke module die men met vrucht heeft gevolgd, wordt een deelcertificaat uitgereikt.

Voor elke opleiding die men met vrucht heeft gevolgd, wordt een certificaat uitgereikt.

2. MODULES

Module Bediening

<p><i>veilig, hygiënisch en milieubewust werken conform welzijn op het werk en de geldende regelgevingen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ ergonomisch werken➤ economisch werken➤ voorschriften en instructies inzake veiligheid, hygiëne of milieu toepassen➤ persoonlijke beschermingsmiddelen gebruiken➤ werkplek en directe omgeving schoonhouden➤ producten, apparatuur, machines en arbeidsmiddelen volgens voorschriften gebruiken➤ apparatuur, machines en arbeidsmiddelen volgens voorschriften reinigen➤ afval en restproducten beperken en volgens wettelijke voorschriften sorteren➤ storings- of afwijkingen aan producten, apparatuur, machines of arbeidsmiddelen melden
<p><i>noodzakelijke houdingen voor de uitoefening van het beroep aannemen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ zin voor samenwerking tonen➤ zin voor verantwoordelijkheid tonen➤ kwaliteitsgericht werken➤ resultaatgericht werken➤ met tijds- en werkdruk omgaan➤ adequaat op problemen reageren➤ voorkomen verzorgen
<p><i>functionele vaardigheden voor de uitoefening van het beroep toepassen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ ICT gebruiken➤ informatie selecteren en gebruiken➤ dimensies meten en berekenen➤ verhoudingen respecteren➤ verbale en non-verbale communicatie toepassen➤ standaarduitdrukkingen in één vreemde taal gebruiken
<p><i>eigen werkzaamheden organiseren</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ eigen werkzaamheden voorbereiden➤ eigen werkzaamheden uitvoeren➤ eigen werkzaamheden evalueren➤ eigen werkzaamheden bijsturen
<p><i>volgens bedrijfseigen procedures voorbereidende werkzaamheden (mise-en-place) uitvoeren</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ voorbereidende werkzaamheden (mise-en-place) voor zaal organiseren➤ zaal decoreren➤ tafels dekken➤ tafels decoreren➤ voorbereidende werkzaamheden (mise-en-place) voor bar uitvoeren
<p><i>volgens bedrijfseigen procedures onthaal en bediening van klanten uitvoeren</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ klantvriendelijk handelen➤ klanten onthalen➤ klanten menukaart presenteren en toelichten➤ bestelling opnemen➤ bestelling doorgeven➤ dranken en gerechten inzetten

- dranken aan tafel serveren
- flessen ontkurken, presenteren en uitschenken aan de klant
- repasse uitvoeren
- op signalen van klant adequaat reageren
- buffet, banket aanvullen

De beroepsgerichte vorming kan enkel gerealiseerd worden door middel van het geïntegreerd doorlopen van de component leren en de component werkplekleren.

Module Initiatie bar en bediening

veilig, hygiënisch en milieubewust werken conform welzijn op het werk en de geldende regelgevingen zoals:

- ergonomisch werken
- economisch werken
- voorschriften en instructies inzake veiligheid, hygiëne of milieu toepassen
- persoonlijke beschermingsmiddelen gebruiken
- werkplek en directe omgeving schoonhouden
- producten, apparatuur, machines en arbeidsmiddelen volgens voorschriften gebruiken
- apparatuur, machines en arbeidsmiddelen volgens voorschriften reinigen
- afval en restproducten beperken en volgens wettelijke voorschriften sorteren
- storingen of afwijkingen aan producten, apparatuur, machines of arbeidsmiddelen melden

noodzakelijke houdingen voor de uitoefening van het beroep aannemen zoals:

- zin voor samenwerking tonen
- zin voor verantwoordelijkheid tonen
- nauwkeurig werken
- doorzettingsvermogen tonen
- met tijds- en werkdruk omgaan
- opgelegde taken uitvoeren
- voorkomen verzorgen

functionele vaardigheden voor de uitoefening van het beroep toepassen zoals:

- informatie selecteren en verwerken
- dimensies meten en berekenen
- verhoudingen respecteren
- verbale en non-verbale communicatie toepassen

eigen werkzaamheden organiseren

- eigen werkzaamheden voorbereiden
- eigen werkzaamheden uitvoeren
- eigen werkzaamheden evalueren
- eigen werkzaamheden bijsturen

volgens bedrijfseigen procedures bardienst niet-alcoholische dranken uitvoeren

- klantgericht werken
- volgens regels van voedselveiligheid handelen
- gewichtseenheden en inhoudsmaten omrekenen
- materiaal en materieel voor bar verzamelen en klaarzetten
- machines voor het bereiden van warme dranken bedienen
- frisdranken klaarzetten
- warme dranken klaarzetten
- aan toog vaat uitvoeren
- toog opruimen en reinigen
- frigo's aanvullen

volgens bedrijfseigen procedures onthaal en bediening van klanten uitvoeren

- klantvriendelijk handelen
- klanten verwelkomen
- beleefdheidsregels toepassen
- vestiaire verzorgen
- dranken, gerechten en benodigdheden afhalen
- dranken en gerechten opdienen

- draagmethodes toepassen
- serveermethodes toepassen
- tafels afruimen en reinigen
- zaal en meubilair onderhouden en schoonhouden

De beroepsgerichte vorming kan enkel gerealiseerd worden door middel van het geïntegreerd doorlopen van de component leren en de component werkplekleren.

Module Klantenservice

<p><i>veilig, hygiënisch en milieubewust werken conform welzijn op het werk en de geldende regelgevingen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ ergonomisch werken➤ economisch werken➤ voorschriften en instructies inzake veiligheid, hygiëne of milieu toepassen➤ persoonlijke beschermingsmiddelen gebruiken➤ werkplek en directe omgeving schoonhouden➤ producten, apparatuur, machines en arbeidsmiddelen volgens voorschriften gebruiken➤ apparatuur, machines en arbeidsmiddelen volgens voorschriften reinigen➤ afval en restproducten beperken en volgens wettelijke voorschriften sorteren➤ storingen of afwijkingen aan producten, apparatuur, machines of arbeidsmiddelen melden
<p><i>noodzakelijke houdingen voor de uitoefening van het beroep aannemen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ zin voor verantwoordelijkheid tonen➤ in overleg werken➤ kwaliteitsgericht werken➤ resultaatgericht werken➤ zin voor creativiteit tonen➤ op problemen anticiperen en adequaat reageren➤ voorkomen verzorgen
<p><i>functionele vaardigheden voor de uitoefening van het beroep toepassen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ ICT gebruiken➤ informatie selecteren en verwerken➤ verbale en non-verbale communicatie toepassen➤ standaarduitdrukkingen in twee vreemde talen gebruiken➤ rekenvaardigheden toepassen
<p><i>eigen werkzaamheden organiseren</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ eigen werkzaamheden voorbereiden➤ eigen werkzaamheden uitvoeren➤ eigen werkzaamheden evalueren➤ eigen werkzaamheden bijsturen
<p><i>volgens bedrijfseigen procedures klanten begeleiden</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ klantvriendelijk handelen➤ klanten verwelkomen➤ klanten naar hun plaats begeleiden➤ klanten menu- en drankadvies geven➤ klanten over samenstelling of bereidingswijze van gerechten toelichting geven➤ klachten afhandelen➤ afscheidsgesprek voeren
<p><i>volgens bedrijfseigen procedures betaling met klant afhandelen</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ klantvriendelijk handelen➤ rekening opmaken➤ rekening aanbieden➤ betalingsmiddelen ontvangen➤ betalingsmiddelen controleren

De beroepsgerichte vorming kan enkel gerealiseerd worden door middel van het geïntegreerd doorlopen van de component leren en de component werkplekieren.

Module Zaal- en tafelschikking

<p><i>veilig, hygiënisch en milieubewust werken conform welzijn op het werk en de geldende regelgevingen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ ergonomisch werken➤ economisch werken➤ voorschriften en instructies inzake veiligheid, hygiëne of milieu toepassen➤ persoonlijke beschermingsmiddelen gebruiken➤ werkplek en directe omgeving schoonhouden➤ producten, apparatuur, machines en arbeidsmiddelen volgens voorschriften gebruiken➤ apparatuur, machines en arbeidsmiddelen volgens voorschriften reinigen➤ afval en restproducten beperken en volgens wettelijke voorschriften sorteren➤ storingen of afwijkingen aan producten, apparatuur, machines of arbeidsmiddelen melden
<p><i>noodzakelijke houdingen voor de uitoefening van het beroep aannemen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ zin voor samenwerking tonen➤ zin voor verantwoordelijkheid tonen➤ nauwkeurig werken➤ doorzettingsvermogen tonen➤ met tijds- en werkdruk omgaan➤ opgelegde taken uitvoeren➤ voorkomen verzorgen
<p><i>functionele vaardigheden voor de uitoefening van het beroep toepassen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ informatie selecteren en verwerken➤ dimensies meten en berekenen➤ verhoudingen respecteren➤ verbale en non-verbale communicatie toepassen
<p><i>eigen werkzaamheden organiseren</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ eigen werkzaamheden voorbereiden➤ eigen werkzaamheden uitvoeren➤ eigen werkzaamheden evalueren➤ eigen werkzaamheden bijsturen
<p><i>volgens bedrijfseigen procedures zaal- en tafelschikking uitvoeren</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ tafels en stoelen volgens zaalplan schikken➤ tafellinnen klaarleggen➤ servetten plooien➤ zaalmaterieel onderhouden (mastië) en meubilair schoonhouden➤ tafel dekken➤ zaal en tafels decoreren➤ voorbereidende werkzaamheden (mise-en-place) van dienstmateriaal uitvoeren

De beroepsgerichte vorming kan enkel gerealiseerd worden door middel van het geïntegreerd doorlopen van de component leren en de component werkplekieren.

Module Zaalorganisatie

veilig, hygiënisch en milieubewust werken conform welzijn op het werk en de geldende regelgevingen zoals:

- ergonomisch werken
- economisch werken
- voorschriften en instructies inzake veiligheid, hygiëne of milieu toepassen
- persoonlijke beschermingsmiddelen gebruiken
- werkplek en directe omgeving schoonhouden
- producten, apparatuur, machines en arbeidsmiddelen volgens voorschriften gebruiken
- apparatuur, machines en arbeidsmiddelen volgens voorschriften reinigen
- afval en restproducten beperken en volgens wettelijke voorschriften sorteren
- storingen of afwijkingen aan producten, apparatuur, machines of arbeidsmiddelen melden

noodzakelijke houdingen voor de uitoefening van het beroep aannemen zoals:

- zin voor verantwoordelijkheid tonen
- in overleg werken
- kwaliteitsgericht werken
- resultaatgericht werken
- zin voor creativiteit tonen
- op problemen anticiperen en adequaat reageren
- voorkomen verzorgen

functionele vaardigheden voor de uitoefening van het beroep toepassen zoals:

- ICT gebruiken
- informatie selecteren en verwerken
- verbale en non-verbale communicatie toepassen
- standaarduitdrukkingen in twee vreemde talen gebruiken
- rekenvaardigheden toepassen

eigen werkzaamheden organiseren

- eigen werkzaamheden voorbereiden
- eigen werkzaamheden uitvoeren
- eigen werkzaamheden evalueren
- eigen werkzaamheden bijsturen

volgens bedrijfseigen procedures voorraad beheren

- met leveranciers onderhandelen
- kostprijs berekenen
- bestellingen opmaken en plaatsen
- op productbehoeften anticiperen
- levering controleren
- opslag van goederen en materieel volgens FIFO en hygiënische voorschriften bewaken
- tafellinnen beheren

volgens bedrijfseigen procedures zaal organiseren

- planning opstellen
- op onvoorziene omstandigheden adequaat reageren
- reservaties opnemen en registreren
- zaalplan opmaken
- in overleg drankenkaart samenstellen
- instructies geven
- feedback geven en bijsturen
- verloop van service coördineren en superviseren

- opruimen van zaal en bar bewaken
- dagelijkse werkzaamheden controleren

De beroepsgerichte vorming kan enkel gerealiseerd worden door middel van het geïntegreerd doorlopen van de component leren en de component werkplekleren.

3. SITUERING

