

BEROEPSKWALIFICATIE

Hulpbarman

////////////////////////////////////
BK-0074-3

1. Globaal

1.1 TITEL

Hulpbarman

Deze benaming wordt gebruikt in de Competent-fiche G180101 Barman (m/v)

1.2 DEFINITIE

De hulpbarman helpt de barman bij de ontvangst van gasten, stelt dranken voor, neemt bestellingen op, bereidt en serveert de dranken en/of kleine gerechten en maakt de rekening op, teneinde de gast optimaal te bedienen.

1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

3

1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 3, 2020

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:

Werkt in teamverband

- Wisselt informatie uit met collega's en eindverantwoordelijke

- Rapporteert aan de eindverantwoordelijke
- 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, functie of taak
- Draagt bij tot een aangename sfeer in het team
- Verplaatst zich in de positie van een collega
- Reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativeren...)

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van communicatietechnieken
- Basiskennis van functionele communicatie met collega's in het Engels en het Frans
- Kennis van vakjargon in het Engels en het Frans

Competentie 2:

Werkt kostenbewust met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn

- Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe)
- Werkt economisch en vermijdt verspilling
- Werkt conform voorgeschreven procedures en huisregels en vult de nodige documenten in
- Past de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften toe
- Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
- Past nieuwe technieken toe en leert ze aan
- 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 de eigen taken binnen de opgelegde werkvolgorde
- Controleert het eigen werk en voorkomen
- Past het voorkomen en bedrijfskledij aan conform de taakuitvoering
- Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen...
- Sorteert afval volgens de richtlijnen
- Is zich bewust van de kostprijs van ingrediënten en producten

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van ergonomie
- Basiskennis van beveragecost en wastecost
- Basiskennis van veiligheidsregels bij het gebruik van machines, snijmaterialen en onderhoud van toestellen
- Basiskennis van werking van machines of materieel
- Basiskennis van ordening van materialen en benodigdheden
- Kennis van HACCP-normen
- Kennis van rekenvaardigheid in functie van economisch werken

Competentie 3:

Werkt volgens de regels van hygiëne en voedselveiligheid

- Respecteert de persoonlijke hygiëne

- Wast en ontsmet de handen volgens de hygiënische richtlijnen
- Bedekt eventuele wonden met wettelijk toegelaten middelen
- Draagt werk- en beschermkledij volgens de hygiënische richtlijnen
- Respecteert de zones binnen de keuken: koude/warme en vuile/schone
- Haalt producten pas op het laatste moment uit de koelruimte om ze te verwerken
- Controleert of producten voldoen aan de voedselveiligheid
- Controleert kwaliteit en versheid van producten voor gebruik
- Is zich bewust van mogelijke gevaren en allergenen

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van kantoorsoftware en eenvoudige registratietechnieken
- Basiskennis van producten (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid)
- Basiskennis van allergenen
- Basiskennis van het systematisch handhaven van de juiste bewaartemperatuur
- Basiskennis van opslag- en bewaarstechnieken van voedingswaren en dranken
- Basiskennis van besmettingsgevaar, micro-organismen, parasieten
- Kennis van HACCP-normen
- Kennis van persoonlijke hygiëne

Competentie 4:

Handelt integer

- 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van interculturele gebruiken
- Kennis van principes van gastvriendelijkheid
- Kennis van correcte omgangsvormen

Competentie 5:

Richt de ruimtes en de bar in en zet deze opnieuw op orde

- Organiseert de eigen werkzaamheden
- Verzorgt de mise-en-place van de bar alvorens de dienst te starten
- Controleert de temperatuur van de dranken
- Schat benodigde hoeveelheden in op basis van de aanwezige voorraden en de verwachte drukte
- Vult koelkasten en rekken aan met dranken volgens het FIFO/FEFO-principe
- Stelt de dranken op een ordelijke en aantrekkelijke manier aan de toeg op
- Schilt en snijdt fruit en perst sappen
- Zorgt voor een voorraad ijs
- Bewaart afgedekte dranken en ingrediënten koel
- Zet de ingrediënten, benodigdheden en decoratie (rietjes, servetten, roerstokjes...) voor het bereiden en garneren van drank binnen handbereik
- Maakt toestellen gebruiksklaar (koffiemachine, tapkraan, afwasmachine...)

- Controleert de netheid van de glazen en koelt een aantal glazen voor
- Zet het meubilair in de zaal netjes en voorziet de tafels van drankkaarten, kaarsen...
- Heeft aandacht voor de juiste atmosfeer (verlichting, geluid, temperatuur)

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van werking van machines of materieel
- Basiskennis van werkorganisatie
- Basiskennis van voorraadbeheer
- Basiskennis van snijtechnieken
- Kennis van FIFO/FEFO-principe
- Kennis van openingsprocedure van de bar
- Kennis van werking en organisatie van de bar
- Kennis van gebruik van een zaalplan
- Kennis van mise-en-place van de zaal
- Kennis van functionele rekenvaardigheden

Competentie 6:

Maakt het terras klaar voor de dienst (indien van toepassing)

- Reinigt tafels, stoelen en ander terrasmeubilair
- Reinigt de terrasvloer
- Reinigt de asbakken en de vuilnisbakken
- Staat in voor de mise-en-place van het terras (asbakken, kaarten, voorraad bestek en servetten, vuilniszakken...)
- Leest het terrasplan
- Schikt tafels en stoelen en zorgt voor de algehele netheid van het terras (opruimen van bloembakken, speelgoed, papiertjes, peuken, ...)
- Reageert gepast op wisselende weersomstandigheden (regen, zon...)

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van werkorganisatie
- Basiskennis van mise-en-place van het terras
- Basiskennis van reinigingstechnieken
- Kennis van gebruik van een terrasplan
- Kennis van tafelschikking
- Kennis van technieken om tafels op te maken
- Kennis van mastiekeren

Competentie 7:

Ontvangt de gast

- Groet de gasten die binnenkomen en buitengaan
- Onthaalt de gast, indien gewenst, in een andere taal (Engels, Frans, Duits...)
- Herkent trouwe en nieuwe gasten
- Herkent de gewoonten van de verschillende types van gasten
- Reageert op signalen van de gast

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits...). De hulpbarman kan de gast begrijpen en met eenvoudige zinnen, met inbegrip van kennis van basisvakterminologie, informatie en advies verschaffen aan de gast

- Basiskennis van de regels van het onthaal
- Basiskennis van lichaamstaal
- Basiskennis van verschillende types van gasten
- Kennis van principes van gastvriendelijkheid
- Kennis van etiquette

Competentie 8:

Neemt de bestelling op

- Speelt bij het adviseren over dranken in op de behoefte van de gast
- Beantwoordt de vragen van de gast
- Past de reglementering op alcohol- en tabaksverkoop toe
- Vestigt de aandacht op promoties of speciale aanbiedingen
- Onthoudt of noteert de bestellingen (gerechten, drank) en geeft ze in de kassa in
- Reageert alert op de signalen van de gast

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits...). De hulpbarman kan de gast begrijpen en met eenvoudige zinnen, met inbegrip van kennis van basisvakterminologie, informatie en advies verschaffen aan de gast
- Basiskennis van lichaamstaal
- Basiskennis van manuele en elektronische bestelsystemen
- Basiskennis van ingrediënten en voedingsproducten
- Basiskennis van verkooptechnieken
- Kennis van principes van gastvriendelijkheid
- Kennis van etiquette
- Kennis van soorten dranken (alcoholisch, niet-alcoholisch, warm, koud)
- Kennis van receptfiches
- Kennis van reglementering van alcohol- en tabaksverkoop
- Kennis van samenstelling van dranken
- Kennis van bereidingswijzen en -tijden van dranken

Competentie 9:

Maakt de dranken klaar en serveert de gast aan de toog, in de zaal, op het terras

- Leest de bestelling en voert ze uit
- Bedient toestellen en hulpmiddelen voor het bereiden en schenken van koude en warme dranken (koffiemachine, tapkraan...)
- Kiest geschikte glazen of koppen
- Voorziet een hoeveelheid ijs en de garnering volgens de richtlijnen
- Tapt of schenkt de voorgeschreven hoeveelheid van de dranken in een glas volgens de richtlijnen
- Houdt bij het klaarmaken en uitschenken van meerdere dranken de voorgeschreven volgorde aan
- Beweegt zich in een beperkte ruimte zonder de gast(en) of collega's te hinderen
- Controleert en serveert de dranken volgens de richtlijnen

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van beveragecost en wastecost
- Basiskennis van werkorganisatie

- Basiskennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits...). De hulpbarman kan de gast begrijpen en met eenvoudige zinnen, met inbegrip van kennis van basisvakterminologie, informatie en advies verschaffen aan de gast
- Basiskennis van lichaamstaal
- Basiskennis van ingrediënten en voedingsproducten
- Kennis van rekenvaardigheid in functie van economisch werken
- Kennis van principes van gastvriendelijkheid
- Kennis van FIFO/FEFO-principe
- Kennis van etiquette
- Kennis van soorten dranken (alcoholisch, niet-alcoholisch, warm, koud)
- Kennis van receptfiches
- Kennis van barmateriaal en machines
- Kennis van versheid van producten door zintuiglijke controle
- Kennis van serveertechnieken

Competentie 10:

Bereidt kleine koude en warme snacks, ijsbereidingen

- Wast, schilt en snijdt groenten en fruit
- Schikt de ingrediënten aan de hand van een technische fiche
- Respecteert de juiste proporties
- Werkt de gerechten af
- Dient de gerechten op aan de toog, in de zaal of op het terras
- Werkt de volgorde van de gerechten af volgens de bestellingen

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van werkorganisatie
- Basiskennis van snijtechnieken
- Basiskennis van bereidingswijzen en -tijden van gerechten
- Basiskennis van samenstelling van gerechten
- Basiskennis van technische fiches
- Basiskennis van portioneren
- Basiskennis van dresseertechnieken
- Kennis van serveertechnieken

Competentie 11:

Gaat gepast om met gasten

- Gaat diplomatisch om met moeilijke gasten
- Reageert correct bij normoverschrijdend gedrag van gasten
- Zorgt voor een aangename sfeer in de bar
- Geeft beperkte toeristische informatie op vraag van de gast
- Respecteert de reglementering op kansspelen

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits...). De hulpbarman kan de gast begrijpen en met eenvoudige zinnen, met inbegrip van kennis van basisvakterminologie, informatie en advies verschaffen aan de gast
- Basiskennis van lichaamstaal
- Basiskennis van streekgebonden toeristische informatie

- Kennis van reglementering op kansspelen
- Kennis van omgang met lastige klanten

Competentie 12:

Bereidt de betaling van de consumptie voor

- Voorziet voldoende wisselgeld in de kassa
- Maakt de rekening voor de gast(en)
- Brengt de rekening bij de gast

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van elektronische kassasystemen

Competentie 13:

Int de betaling voor de consumptie

- Controleert de geldigheid van het betaalmiddel
- Volgt de voorgeschreven procedure voor betalingen met een bankkaart
- Ontvangt het te betalen bedrag en geeft correct wisselgeld terug
- Neemt gepast afscheid van de gast

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits...). De hulpbarman kan de gast begrijpen en met eenvoudige zinnen, met inbegrip van kennis van basisvakterminologie, informatie en advies verschaffen aan de gast
- Basiskennis van lichaamstaal
- Basiskennis van elektronische kassasystemen
- Basiskennis van geldige betaalmiddelen
- Kennis van principes van gastvriendelijkheid
- Kennis van functionele rekenvaardigheden

Competentie 14:

Ruimt de tafels en de toog af en maakt de bar- en zaaluitrusting schoon

- Ruimt de tafels af
- Brengt glazen, vaatwerk en gebruikte benodigdheden naar de spoelkeuken en/of bar voor de afwas
- Verwijdert etens- en drankresten (indien van toepassing)
- Maakt de toog en de apparatuur schoon
- Maakt werkinstrumenten en meubilair schoon
- Reinigt de tapinstallatie
- Verzamelt en sorteert het leeggoed
- Voert de lege flessen af en sorteert afval
- Doet de mise-en-place voor de volgende dienst
- Rangschikt het bedieningsmateriaal en bergt het op
- Reinigt volgens het reinigingsplan (afwassen van tafels, stofzuigen...)
- Ruimt de tafels af en reinigt ze
- Signaleert defecten, gebreken of storingen aan de apparatuur
- Anticipeert op mogelijke onveilige omgevingsfactoren
- Schakelt, indien nodig, machines of installaties uit

- Staat in voor het opruimen en beveiligen van het terras na de dienst
- Waakt over de netheid en de hygiëne van de publieke ruimtes

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van werking van machines of materieel
- Basiskennis van werkorganisatie
- Basiskennis van mise-en-place van het terras
- Basiskennis van reinigingstechnieken
- Basiskennis van reinigingsplannen
- Kennis van gebruik van een zaalplan
- Kennis van gebruik van een terrasplan
- Kennis van tafelschikking
- Kennis van technieken om tafels op te maken
- Kennis van mise-en-place van de zaal

Competentie 15:

Reinigt glazen en koppen en bergt het vaatwerk op

- Verzamelt en sorteert het af te wassen materiaal
- Wast de glazen/koppen manueel af of bedient de afwasmachine
- Droogt glazen af en blinkt ze op
- Bergt schoon materiaal op de daarvoor voorziene plaats op

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van werking van machines of materieel
- Basiskennis van werkorganisatie
- Basiskennis van reinigingsplannen
- Basiskennis van reinigingsproducten

Competentie 16:

Volgt de voorraad op en stelt tekorten vast

- Controleert de hoeveelheid gebruikte dranken en grondstoffen
- Vult de voorraadlijsten in
- Gebruikt software voor voorraadbeheer (indien van toepassing)

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van voorraadbeheer

Competentie 17:

Ontvangt en controleert de goederen (biervaten, bakken, flessen, snacks...)

- Controleert de geleverde goederen op kwaliteit, aantallen, gewicht, verpakking, houdbaarheidsdatum en bewaarcondities
- Controleert of de goederen voldoen aan de voedselveiligheid
- Meldt afwijkingen aan de verantwoordelijke
- Past ergonomische hef- en tiltechnieken toe

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van ergonomie
- Kennis van HACCP-normen

- Kennis van FIFO/FEFO-principe

Competentie 18:

Slaat de goederen op in een koelkamer of voorraadkamer

- Houdt rekening met de voorwaarden waaraan moet worden voldaan om goederen op te slaan
- Slaat goederen op in de koeling, diepvries of magazijn volgens het FIFO/FEFO-principe
- Controleert de temperatuur in de opslagruimte en registreert deze volgens regelgeving
- Past ergonomische hef- en tiltechnieken toe

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van ergonomie
- Basiskennis van voorraadbeheer
- Kennis van FIFO/FEFO-principe

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van communicatietechnieken
- Basiskennis van functionele communicatie met collega's in het Engels en het Frans
- Basiskennis van ergonomie
- Basiskennis van beveragecost en wastecost
- Basiskennis van veiligheidsregels bij het gebruik van machines, snijmaterialen en onderhoud van toestellen
- Basiskennis van werking van machines of materieel
- Basiskennis van ordening van materialen en benodigdheden
- Basiskennis van kantoorsoftware en eenvoudige registratietechnieken
- Basiskennis van producten (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid)
- Basiskennis van allergenen
- Basiskennis van het systematisch handhaven van de juiste bewaartemperatuur
- Basiskennis van opslag- en bewaarstechnieken van voedingswaren en dranken
- Basiskennis van besmettingsgevaar, micro-organismen, parasieten
- Basiskennis van interculturele gebruiken
- Basiskennis van werkorganisatie
- Basiskennis van voorraadbeheer
- Basiskennis van snijstechnieken
- Basiskennis van mise-en-place van het terras
- Basiskennis van reinigingstechnieken
- Basiskennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits...). De hulpbarman kan de gast begrijpen en met eenvoudige zinnen, met inbegrip van kennis van basisvakterminologie, informatie en advies verschaffen aan de gast
- Basiskennis van de regels van het onthaal
- Basiskennis van lichaamstaal
- Basiskennis van verschillende types van gasten
- Basiskennis van manuele en elektronische bestelsystemen
- Basiskennis van ingrediënten en voedingsproducten
- Basiskennis van verkoopstechnieken

- Basiskennis van bereidingswijzen en -tijden van gerechten
- Basiskennis van samenstelling van gerechten
- Basiskennis van technische fiches
- Basiskennis van portioneren
- Basiskennis van dresseertechnieken
- Basiskennis van elektronische kassasystemen
- Basiskennis van geldige betaalmiddelen
- Basiskennis van reinigingsplannen
- Basiskennis van reinigingsproducten
- Basiskennis van streekgebonden toeristische informatie

- Kennis van vakjargon in het Engels en het Frans
- Kennis van HACCP-normen
- Kennis van rekenvaardigheid in functie van economisch werken
- Kennis van persoonlijke hygiëne
- Kennis van principes van gastvriendelijkheid
- Kennis van correcte omgangsvormen
- Kennis van FIFO/FEFO-principe
- Kennis van openingsprocedure van de bar
- Kennis van werking en organisatie van de bar
- Kennis van gebruik van een zaalplan
- Kennis van gebruik van een terrasplan
- Kennis van tafelschikking
- Kennis van technieken om tafels op te maken
- Kennis van mastiekeren
- Kennis van etiquette
- Kennis van soorten dranken (alcoholisch, niet-alcoholisch, warm, koud)
- Kennis van receptfiches
- Kennis van reglementering van alcohol- en tabaksverkoop
- Kennis van barmateriaal en machines
- Kennis van versheid van producten door zintuiglijke controle
- Kennis van serveertechnieken
- Kennis van reglementering op kansspelen
- Kennis van omgang met lastige klanten
- Kennis van mise-en-place van de zaal
- Kennis van functionele rekenvaardigheden
- Kennis van samenstelling van dranken
- Kennis van bereidingswijzen en -tijden van dranken

Cognitieve vaardigheden

- Wisselt informatie uit met collega's en eindverantwoordelijke
- Rapporteert aan de eindverantwoordelijke
- Werkt efficiënt samen met collega's
- Deelt vakkennis
- Vraagt zelf hulp of advies indien nodig
- Toont respect voor elke collega, functie of taak
- Draagt bij tot een aangename sfeer in het team
- Verplaatst zich in de positie van een collega

- Werkt economisch en vermijdt verspilling
- Werkt conform voorgeschreven procedures en huisregels en vult de nodige documenten in
- Past de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften toe
- Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
- Past nieuwe technieken toe en leert ze aan
- 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 de eigen taken binnen de opgelegde werkvolgorde
- Controleert het eigen werk en voorkomen
- Past het voorkomen en bedrijfskledij aan conform de taakuitvoering
- Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen...
- Is zich bewust van de kostprijs van ingrediënten en producten
- Respecteert de persoonlijke hygiëne
- Respecteert de zones binnen de keuken: koude/warme en vuile/schone
- Haalt producten pas op het laatste moment uit de koelruimte om ze te verwerken
- Controleert of producten voldoen aan de voedselveiligheid
- Controleert kwaliteit en versheid van producten voor gebruik
- Is zich bewust van mogelijke gevaren en allergenen
- 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
- Organiseert de eigen werkzaamheden
- Schat benodigde hoeveelheden in op basis van de aanwezige voorraden en de verwachte drukte
- Heeft aandacht voor de juiste atmosfeer (verlichting, geluid, temperatuur)
- Leest het terrasplan
- Groet de gasten die binnenkomen en buitengaan
- Onthaalt de gast, indien gewenst, in een andere taal (Engels, Frans, Duits...)
- Herkent trouwe en nieuwe gasten
- Herkent de gewoonten van de verschillende types van gasten
- Reageert op signalen van de gast
- Speelt bij het adviseren over dranken in op de behoefte van de gast
- Beantwoordt de vragen van de gast
- Past de reglementering op alcohol- en tabaksverkoop toe
- Vestigt de aandacht op promoties of speciale aanbiedingen
- Onthoudt of noteert de bestellingen (gerechten, drank) en geeft ze in de kassa in
- Reageert alert op de signalen van de gast
- Leest de bestelling en voert ze uit
- Kiest geschikte glazen of koppen
- Schikt de ingrediënten aan de hand van een technische fiche
- Respecteert de juiste proporties
- Zorgt voor een aangename sfeer in de bar
- Geeft beperkte toeristische informatie op vraag van de gast
- Respecteert de reglementering op kansspelen
- Voorziet voldoende wisselgeld in de kassa
- Maakt de rekening voor de gast(en)
- Controleert de geldigheid van het betaalmiddel
- Volgt de voorgeschreven procedure voor betalingen met een bankkaart

- Ontvangt het te betalen bedrag en geeft correct wisselgeld terug
- Neemt gepast afscheid van de gast
- Waakt over de netheid en de hygiëne van de publieke ruimtes
- Controleert de hoeveelheid gebruikte dranken en grondstoffen
- Gebruikt software voor voorraadbeheer (indien van toepassing)
- Controleert de geleverde goederen op kwaliteit, aantallen, gewicht, verpakking, houdbaarheidsdatum en bewaarcondities
- Controleert of de goederen voldoen aan de voedselveiligheid
- Houdt rekening met de voorwaarden waaraan moet worden voldaan om goederen op te slaan
- Controleert de temperatuur in de opslagruimte en registreert deze volgens regelgeving

Probleemoplossende vaardigheden

- Past zich flexibel aan (verandering van collega's, verandering van werkschema...)
- Meldt problemen, mondeling of schriftelijk, aan de leidinggevende
- Reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativiseren...)
- Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen
- Reageert gepast op wisselende weersomstandigheden (regen, zon...)
- Gaat diplomatisch om met moeilijke gasten
- Reageert correct bij normoverschrijdend gedrag van gasten
- Anticipeert op mogelijke onveilige omgevingsfactoren
- Meldt afwijkingen aan de verantwoordelijke
- Signaleert defecten, gebreken of storingen aan de apparatuur

Motorische vaardigheden

- Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe)
- Sorteert afval volgens de richtlijnen
- Wast en ontsmet de handen volgens de hygiënische richtlijnen
- Bedekt eventuele wonden met wettelijk toegelaten middelen
- Draagt werk- en beschermkledij volgens de hygiënische richtlijnen
- Verzorgt de mise-en-place van de bar alvorens de dienst te starten
- Controleert de temperatuur van de dranken
- Vult koelkasten en rekken aan met dranken volgens het FIFO/FEFO-principe
- Stelt de dranken op een ordelijke en aantrekkelijke manier aan de toog op
- Schilt en snijdt fruit en perst sappen
- Zorgt voor een voorraad ijs
- Bewaart afgedekte dranken en ingrediënten koel
- Zet de ingrediënten, benodigdheden en decoratie (rietjes, servetten, roerstokjes...) voor het bereiden en garneren van drank binnen handbereik
- Maakt toestellen gebruiksklaar (koffiemachine, tapkraan, afwasmachine...)
- Controleert de netheid van de glazen en koelt een aantal glazen voor
- Zet het meubilair in de zaal netjes en voorziet de tafels van drankkaarten, kaarsen...
- Reinigt tafels, stoelen en ander terrasmeubilair
- Reinigt de terrasvloer
- Reinigt de asbakken en de vuilnisbakken

- Staat in voor de mise-en-place van het terras (asbakken, kaarten, voorraad bestek en servetten, vuilniszakken...)
- Schikt tafels en stoelen en zorgt voor de algehele netheid van het terras (opruimen van bloembakken, speelgoed, papiertjes, peuken, ...)
- Bedient toestellen en hulpmiddelen voor het bereiden en schenken van koude en warme dranken (koffiemachine, tapkraan...)
- Voorziet een hoeveelheid ijs en de garnering volgens de richtlijnen
- Tapt of schenkt de voorgeschreven hoeveelheid van de dranken in een glas volgens de richtlijnen
- Houdt bij het klaarmaken en uitschenken van meerdere dranken de voorgeschreven volgorde aan
- Beweegt zich in een beperkte ruimte zonder de gast(en) of collega's te hinderen
- Controleert en serveert de dranken volgens de richtlijnen
- Wast, schilt en snijdt groenten en fruit
- Werkt de gerechten af
- Dient de gerechten op aan de toog, in de zaal of op het terras
- Werkt de volgorde van de gerechten af volgens de bestellingen
- Brengt de rekening bij de gast
- Ruimt de tafels af
- Brengt glazen, vaatwerk en gebruikte benodigdheden naar de spoelkeuken en/of bar voor de afwas
- Verwijdert etens- en drankresten (indien van toepassing)
- Maakt de toog en de apparatuur schoon
- Maakt werkinstrumenten en meubilair schoon
- Reinigt de tapinstallatie
- Verzamelt en sorteert het leeggoed
- Voert de lege flessen af en sorteert afval
- Doet de mise-en-place voor de volgende dienst
- Rangschikt het bedieningsmateriaal en bergt het op
- Reinigt volgens het reinigingsplan (afwassen van tafels, stofzuigen...)
- Ruimt de tafels af en reinigt ze
- Schakelt, indien nodig, machines of installaties uit
- Staat in voor het opruimen en beveiligen van het terras na de dienst
- Verzamelt en sorteert het af te wassen materiaal
- Wast de glazen/koppen manueel af of bedient de afwasmachine
- Droogt glazen af en blinkt ze op
- Bergt schoon materiaal op de daarvoor voorziene plaats op
- Vult de voorraadlijsten in
- Past ergonomische hef- en tiltechnieken toe
- Slaat goederen op in de koeling, diepvries of magazijn volgens het FIFO/FEFO-principe
- Past ergonomische hef- en tiltechnieken toe

Omgevingscontext

- Het beroep wordt uitgeoefend in restaurants, bars, dancings, hotels, feestzalen of op locatie
- Het beroep houdt functioneren in wisselende omgevingen in: restaurants, banketzalen, roomservice, buitenterras, mobiele restauratie (cruiseschip, trein...). Dit kan variëren van bedrijf tot bedrijf of binnen het bedrijf zelf
- Het functioneren in een hiërarchisch team is vereist

- Het beroep wordt uitgeoefend met flexibele uren: overdag, 's nachts, tijdens weekdays, in het weekend en/of tijdens feestdagen, via onderbroken dienst (service-coupé) en met variabele roosters
- Het dragen van bedrijfskledij is meestal verplicht
- Het uitvoeren van de instructies en handelingen met respect voor het tijdschema is belangrijk
- De uitoefening van het beroep vereist een flexibele houding bij wisselende factoren: plotselinge ziekte van collega's, piekmomenten m.b.t. het aantal gasten, problemen met gasten...
- De beroepsuitoefening staat in functie van het naleven van bedrijfsprocedures
- De beroepsbeoefenaar komt in contact met verschillende voedingsproducten, dranken en materialen

Handelingscontext

- De beroepsbeoefenaar voert routinematig dezelfde handelingen uit
- De hulpbarman wordt tijdens zijn beroepsuitoefening geconfronteerd met een diversiteit aan werkzaamheden: de hele bar in het oog houden, informatie en adviezen geven, technische handelingen bij het verlenen van gastvrijheid...
- De beroepsuitoefening vraagt een bijzondere aandacht voor het gelijktijdig interpreteren en opmerken van de inhoud van glazen, signalen van de gasten, signalen van de bar, signalen vanuit de keuken en de algemene situatie in de zaal
- Precisie en oplettendheid bij het uitvoeren van de beroepsactiviteiten zijn noodzakelijk
- De beroepsbeoefenaar moet dienst- en tijdschema's naleven
- Het beroep vereist het toepassen van principes van gastvriendelijkheid, etiquette, persoonlijk voorkomen en hygiëne
- Permanente aandacht voor voedselveiligheid en hygiëne op de werkplek is nodig
- Het beroep houdt het hanteren van lasten en langdurig rechtstaan en rondlopen in
- De uitoefening van het beroep vraagt een respectvolle houding en een correcte, duidelijke en doelgerichte communicatie met de gasten, de collega's en de hiërarchische meerderen
- Het vertrouwelijk omgaan met informatie en gegevens van de gasten is vereist
- De hulpbarman moet alert zijn wanneer de gasten normafwijkend gedrag vertonen en gepast reageren
- Het beroep vereist het afstemmen van de dienstverlening op de wensen en noden van de gasten
- Het kunnen omgaan met moeilijke gasten en hun klachten/specifieke verwachtingen /vragen is noodzakelijk
- Permanente aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening is noodzakelijk
- Het economisch omgaan met voedingsproducten is noodzakelijk
- De beroepsbeoefenaar kan op piekmomenten goed en efficiënt functioneren
- De beroepsbeoefenaar moet alert zijn voor de eigen veiligheid en die van de gasten bij het hanteren van warme en koude borden/dienstmateriaal/machines/materiaal

Autonomie

Is zelfstandig in

- het uitvoeren van de eigen taken : de mise-en-place van de bar, de bediening van de gast(en), het afruimen van de tafels, het opruimen en hygiënisch houden van de bar en de ontvangst van goederen

Is gebonden aan

- de instructies van de verantwoordelijke, het respecteren van bedrijfsprocedures en -afspraken, regels met betrekking tot voedselveiligheid en hygiëne, veiligheidsvoorschriften, principes van gastvriendelijkheid en etiquette en persoonlijk voorkomen

Doet beroep op

- (bij problemen) op de verantwoordelijke voor afrekening met de gast, beantwoorden van vragen van de gast, oplossen van problemen met de gasten en voor het aanzuiveren van de voorraden

Verantwoordelijkheid

- Werkt in teamverband
- Werkt kostenbewust met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn
- Werkt volgens de regels van hygiëne en voedselveiligheid
- Handelt integer
- Richt de ruimtes en de bar in en zet deze opnieuw op orde
- Maakt het terras klaar voor de dienst (indien van toepassing)
- Ontvangt de gast
- Neemt de bestelling op
- Maakt de dranken klaar en serveert de gast aan de toog, in de zaal, op het terras
- Bereidt kleine koude en warme snacks, ijsbereidingen
- Gaat gepast om met gasten
- Bereidt de betaling van de consumptie voor
- Int de betaling voor de consumptie
- Ruimt de tafels en de toog af en maakt de bar- en zaaluitrusting schoon
- Reinigt glazen en koppen en bergt het vaatwerk op
- Volgt de voorraad op en stelt tekorten vast
- Ontvangt en controleert de goederen (biervaten, bakken, flessen, snacks...)
- Slaat de goederen op in een koelkamer of voorraadkamer

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten en voorwaarden

Voor de beroepsuitoefening van 'Hulpbarman' 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"