

BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

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 EXTRA INFORMATIE

Het beroep eist verder een goede lichamelijke geschiktheid, een net voorkomen, sociale vaardigheden en een vlotte communicatie. De hulpbarman is mee het uithangbord van de zaak: présence en uitstraling zijn essentieel. In de toeristische centra is meertaligheid belangrijk.

1.4 SECTOREN

- Horeca, sport & ontspanning (PC302 Hotelbedrijf)

1.5 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

Hoofdindieners

Horeca Vorming Vlaanderen

Mede-indieners

VDAB-Studiedienst

1.6 REFERENTIEKADER

Gehanteerde referentiekaders

- Competent-fiche (SERV): G180101 Barman (m/v), 15 november 2012
- Beroeps(competentie)profiel: onderzoek naar de kwalificatiebehoeften voor zaal- en keukenmedewerker, in samenwerking met Horeca Vlaanderen (december 1997)
- Andere: Beroepenstructuur voor de Horecasector, in samenwerking met het Centrum voor Vorming en Vervolmaking in de Horecasector (april 2000)

Relatie tot het referentiekader

De basisactiviteiten van de Competent-fiche G180101 Barman (m/v) werden behouden. De specifieke activiteiten omtrent boekhoudkundig en administratief beheer, personeelsbeheer en producten bestellen werden niet opgenomen vermits deze niet tot het takenpakket van de hulpbarman (m/v) behoren.

De competenties en de onderliggende vaardigheden werden aangevuld met gegevens uit het beroepscompetentieprofiel van SERV en de bevindingen van arbeidsmarktactoren en op basis hiervan aangepast waar nodig.

In de activiteiten/bij de vaardigheden wordt soms 'indien van toepassing' opgenomen, vermits de uitvoering van deze activiteit gekoppeld is aan bepaalde situaties die zich niet steeds voordoen.

Bovenstaande activiteiten werden aangevuld met nieuwe activiteiten en generieke activiteiten uit andere horecadossiers:

- Werkt in teamverband
- Werkt kostenbewust met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn
- Werkt volgens de regels van hygiëne en voedselveiligheid
- Handelt integer

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
1. Werkt in teamverband				
• Wisselt informatie uit met collega's en eindverantwoordelijke	✓			<ul style="list-style-type: none"> • 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
• 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 vak kennis	✓			
• 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, relativieren...)		✓		
2. Werkt kostenbewust met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn				
• Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe)			✓	<ul style="list-style-type: none"> • 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 rekvaardigheid in functie van economisch werken
• 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	✓			

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok	
--------------	--------------	--------------------------------------	--

• 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	✓		

3. Werkt volgens de regels van hygiëne en voedselveiligheid

• Respecteert de persoonlijke hygiëne	✓			<ul style="list-style-type: none"> • 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 bewaar technieken van voedingswaren en dranken • Basiskennis van besmettingsgevaar, micro-organismen, parasieten • Kennis van HACCP-normen • Kennis van 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	✓			

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok	
--------------	--------------	--------------------------------------	--

allergenen				
4. Handelt integer				
• Respekteert de privacy van de gast	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van interculturele gebruiken • Kennis van principes van gastvriendelijkheid • Kennis van correcte omgangsvormen
• Voert de werkzaamheden uit zonder te storen	✓			
• Gaat op ethische wijze om met informatie over de gast	✓			
• Respekteert, indien aanwezig, de deontologische code van de werkgever en/of gast	✓			
• Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen		✓		
5. Richt de ruimtes en de bar in en zet deze opnieuw op orde				
• Organiseert de eigen werkzaamheden	✓			<ul style="list-style-type: none"> • 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
• 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 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...)			✓	

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

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)	✓			

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

• Reinigt tafels, stoelen en ander terrasmeubilair				✓	<ul style="list-style-type: none"> • 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
• 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, papertjes, peuken, ...)				✓	
• Reageert gepast op wisselende weersomstandigheden (regen, zon...)		✓			

7. Ontvangt de gast

• Groet de gasten die binnenkomen en buitengaan	✓				<ul style="list-style-type: none"> • 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
• Onthaalt de gast, indien gewenst, in een andere taal (Engels, Frans, Duits...)	✓				

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> • Herkent trouwe en nieuwe gasten 	✓			basisvakterminologie, informatie en advies verschaffen aan de gast <ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van de regels van het onthaal • Basiskennis van lichaamstaal • Basiskennis van verschillende types van gasten • Kennis van principes van gastvriendelijkheid • Kennis van etiquette
<ul style="list-style-type: none"> • Herkent de gewoonten van de verschillende types van gasten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Reageert op signalen van de gast 	✓			
8. Neemt de bestelling op				
<ul style="list-style-type: none"> • Speelt bij het adviseren over dranken in op de behoefte van de gast 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Beantwoordt de vragen van de gast 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Past de reglementering op alcohol- en tabaksverkoop toe 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Vestigt de aandacht op promoties of speciale aanbiedingen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Onthoudt of noteert de bestellingen (gerechten, drank) en geeft ze in de kassa in 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Reageert alert op de signalen van de gast 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

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		✓
<ul style="list-style-type: none"> • 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 		
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		✓
<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van werkorganisatie • Basiskennis van snijtechnieken • Basiskennis van bereidingswijzen en -tijden van gerechten • Basiskennis van samenstelling van gerechten • Basiskennis van technische fiches 		

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> Dient de gerechten op aan de toog, in de zaal of op het terras 			✓	<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van portioneren Basiskennis van dresseertechnieken Kennis van serveertechnieken
<ul style="list-style-type: none"> Werkt de volgorde van de gerechten af volgens de bestellingen 			✓	
11. Gaat gepast om met gasten				
<ul style="list-style-type: none"> Gaat diplomatisch om met moeilijke gasten 		✓		<ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none"> Reageert correct bij normoverschrijdend gedrag van gasten 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Zorgt voor een aangename sfeer in de bar 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Geeft beperkte toeristische informatie op vraag van de gast 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Respecteert de reglementering op kansspelen 	✓			
12. Bereidt de betaling van de consumptie voor				
<ul style="list-style-type: none"> Voorziet voldoende wisselgeld in de kassa 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van elektronische kassasystemen
<ul style="list-style-type: none"> Maakt de rekening voor de gast(en) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Brengt de rekening bij de gast 			✓	
13. Int de betaling voor de consumptie				
<ul style="list-style-type: none"> Controleert de geldigheid van het betaalmiddel 	✓			<ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none"> Volgt de voorgeschreven procedure voor betalingen met een bankkaart 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Ontvangt het te betalen bedrag en geeft correct wisselgeld terug 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Neemt gepast afscheid van de gast 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van elektronische kassasystemen • Basiskennis van geldige betaalmiddelen • Kennis van principes van gastvriendelijkheid • Kennis van functionele rekenvaardigheden 	
14. Ruimt de tafels en de toog af en maakt de bar- en zaaluitrusting schoon				
• Ruimt de tafels af			✓	<ul style="list-style-type: none"> • 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
• 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		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--	--	--------------------------------------

• 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	✓			

15. Reinigt glazen en koppen en bergt het vaatwerk op

• Verzamelt en sorteert het af te wassen materiaal			✓	<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van werking van machines of materieel • Basiskennis van werkorganisatie • Basiskennis van reinigingsplannen • Basiskennis van reinigingsproducten
• 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			✓	

16. Volgt de voorraad op en stelt tekorten vast

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

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

• Controleert de geleverde goederen op kwaliteit, aantallen, gewicht, verpakking, houdbaarheidsdatum en bewaarcondities	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van ergonomie • Kennis van HACCP-normen • Kennis van FIFO/FEFO-principe
• Controleert of de goederen voldoen aan de voedselveiligheid	✓			
• Meldt afwijkingen aan de verantwoordelijke		✓		
• Past ergonomische hef- en tiltechnieken toe			✓	

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

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			✓

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 behoeftes
- 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 verkooptechnieken
- 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 rekendraagzaamheid 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 rekendraagzaamheden
- 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 wekdagen, 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"

3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

Tewerkstelling

Onderstaande tabel geeft de RSZ-gegevens weer voor de sector in de periode 2012-2016. Er zijn geen exacte cijfers per beroep ter beschikking.

Aantal werknemers (arbeidsplaatsen) in de horecasector per subsector in Vlaanderen 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016	2015-2016
Hotels	8 611	8 569	8 312	8 486	8 361	-1%
Vakantieverblijven	2 388	2 236	2 395	2 413	2 428	+1%
Kampeertreinen	310	347	310	346	389	+12%
Overige accommodatie	130	129	147	161	154	-4%
Restaurants	38 810	38 942	40 191	42 615	44 317	+4%
Catering	7 743	7 439	7 130	7 288	7 661	+5%
Drinkgelegenheden	8 714	8 438	7 475	7 115	7 386	+4%
Totaal	66 706	66 100	65 960	68 424	70 696	+3%
	2012	2013	2014	2015	2016	
Hotels	12,9%	13,0%	12,6%	12,4%	11,8%	
Vakantieverblijven	3,6%	3,4%	3,6%	3,5%	3,4%	
Kampeertreinen	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,6%	
Overige accommodatie	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	
Restaurants	58,2%	58,9%	60,9%	62,3%	62,7%	
Catering	11,6%	11,3%	10,8%	10,7%	10,8%	
Drinkgelegenheden	13,1%	12,8%	11,3%	10,4%	10,4%	
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	

Bron: RSZ, toestand 30/06

Vacatures

Onderstaande tabel geeft de vacaturegegevens weer voor de horeca per subsector (periode 2012 - 2016)

Aantal ontvangen (vdab-)vacatures in het normaal economisch circuit in de horecasector per subsector, 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016	2015-2016
Hotels	1 941	1 659	1 567	1 743	1 928	+11%
Overige logies	678	496	372	1 173	918	-22%
Restaurants	5 484	5 531	5 046	5 411	6 142	+14%
Drankgelegenheden	756	839	812	854	1 062	+24%
Kantines & catering	1 489	1 353	984	1 138	1 157	+2%
Totaal	10 348	9 878	8 781	10 319	11 207	+9%
	2012	2013	2014	2015	2016	
Hotels	18,8%	16,8%	17,8%	16,9%	17,2%	
Overige logies	6,6%	5,0%	4,2%	11,4%	8,2%	
Restaurants	53,0%	56,0%	57,5%	52,4%	54,8%	
Drankgelegenheden	7,3%	8,5%	9,2%	8,3%	9,5%	
Kantines & catering	14,4%	13,7%	11,2%	11,0%	10,3%	
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	

Bron: VDAB

VDAB beschikt niet over vacaturegegevens voor het beroep hulpbarman. Om deze reden werd er gekozen om de vacaturegegevens van het meest aanleunende beroep, hulpkelner, in te voegen.

I. Aantal vacatures (in het 'normaal economisch circuit zonder uitzendopdrachten' en indien beschikbaar het aantal vacatures voor uitzendopdrachten) en aandeel in de sector (2017 - HA5990 Hulpkelner)

i. Spreiding over de betrokken sectoren

Ontvangen vacatures		Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL	Openstaande vacatures
NEC zonder uitzendopdr.	NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld																
	02. Dranken, voeding en tabak		3							1							4
	08. Vervaardiging van machines en toestellen												2			2	
	11. Overige industrie									1						1	
	14. Groot- en kleinhandel								3	0				4		7	
	16. Horeca en toerisme	27	15	24	115	12	30	13	43	25	154	3	24	14	0	499	165
	19. Zakelijke dienstverlening			1		2							2		2	7	3
	21. Diensten aan personen	0														0	
	22. Ontspanning, cultuur en sport		4				1						1	1		7	
	23. Openbare besturen												1			1	
	24. Onderwijs						1	1	2		1					5	
	25. Gezondheidszorg								2			1				3	
	26. Maatschappelijke dienstverlening	2					1	1				1				5	
	27. Overige dienstverlening													1		1	1
	Uitzendopdrachten																
	20. Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling	11	35	19	28	6	89	64	279	38	261	27	26	17	3	903	49
	25. Gezondheidszorg																
TOTAAL		40	57	44	143	20	122	78	330	65	416	32	56	37	5	1445	218

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

- Openstaande vacatures (aantal, evolutie)

Jaartal	Jan 2017	Febr 2017	Ma 2017	Apr 2017	Mei 2017	Juni 2017	Juli 2017	Aug 2017	Sept 2017	Okt 2017	Nov 2017	Dec 2017
NEC zonder uitzendopdr.	148	91	158	173	167	181	174	136	133	136	172	170
Uitzendopdr.	74	36	43	48	141	152	76	75	61	45	51	49
TOTAAL	222	127	201	221	308	333	250	211	194	181	223	219

- Openstaande vacatures (aantal, spreiding)

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Nikolaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL
NEC zonder uitzendopdr.		1	2	73	2	6	3	9	5	56	2	1	7	2	169
Uitzendopdrachten	1	5	1	3	3	5	8	1	8	4	3	1	5		48
TOTAAL	1	6	3	76	5	11	11	10	13	60	5	2	12	2	217

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

Jaartal	2013	2014	2015	2016	2017
NEC zonder uitzendopdr.	565	639	720	654	555
Uitzendopdr.	289	358	454	512	921
TOTAAL	854	997	1174	1166	1476

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. Nikolaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	Totaal
NEC zonder uitzendopdr.	29	22	25	115	14	33	14	51	27	155	5	30	20	2	542
Uitzendopdr.	11	35	19	28	6	89	64	279	38	261	27	26	17	3	903
TOTAAL	40	57	44	143	20	122	78	330	65	416	32	56	37	5	1445

IV. Aantal niet werkende werkzoekenden

Beroep	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St.Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	TOTAAL
TOTAAL	511	122	88	108	158	99	95	175	92	222	117	101	85	1973

V. Knelpuntberoep i. Zo ja, duiding oorzaak (kwantitatief/kwalitatief)

VDAB beschikt niet over gegevens van de hulpbarman. Inzake de knelpuntberoepen, geven we ter info mee dat het beroep barman een knelpuntberoep is omwille van kwalitatieve eisen en specifieke arbeidsomstandigheden. De eisen zijn aangescherpt door de doorgedreven specialisatie: bartenders in cocktailbars en barista's in koffiebars moeten een hoog professioneel niveau halen.

Naast de technische vakkennis moeten ze communicatief zijn en de gasten op een klantvriendelijke en hartelijke manier ontvangen.

Ook hier spelen de atypische arbeidstijden uiteraard een rol bij het zoeken naar kandidaten.

4. Samenhang

Restaurantmanager		
Maître d'hôtel		
Gespecialiseerd drankenkelner		
Sommelier	Kelner	Barman
Hulpkelner		Hulpbarman