

BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

Hulpkelner

//////////////////////////////////////
BK-0076-3

1. Globaal

1.1 TITEL

Hulpkelner

Deze benaming wordt gebruikt in de Competent-fiche G180301 Kelner restaurant (m/v) en is de gebruikelijke benaming in de horecasector in Vlaanderen.

1.2 DEFINITIE

Helpt de kelner bij het klaarmaken van de zaal, het indekken van de tafels, het onthalen van de gasten, het opdienen van gerechten en dranken, en het afruimen en schoonmaken 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 hulpkelner is 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): G180301 Kelner restaurant (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

Uit de basisactiviteiten van de Competent-fiche G180301 kelner restaurant werden volgende basisactiviteiten geselecteerd: de tafels klaarmaken voor de dienst, de tafels afruimen en de zaal van het restaurant schoonmaken, gerechten opdienen in de zaal.

De activiteiten met betrekking tot de gast een tafel toewijzen en de kaart aanbieden, de gast adviseren bij zijn keuze van gerechten al naargelang de smaak en de dagsuggestie, de bestelling opnemen, de betaling voor consumpties innen werden niet geselecteerd. Deze activiteiten behoren niet tot het takenpakket van de hulpkelner. De hulpkelner voert alleen uit wat de kelner hem opdraagt en heeft vastgelegde taken bij de mise-en-place.

Uit de specifieke activiteiten werden volgende competenties weerhouden: warme of koude drankjes bereiden, glazen en couverts onderhouden (met stoom, met azijn...) en het vaatwerk opbergen. Deze competenties werden vergeleken met de competenties uit het beroepscompetentieprofiel en de bevindingen van arbeidsmarktactoren en op basis hiervan aangepast waar het 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 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...)		✓		
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
• Werkt economisch en vermijdt verspilling	✓			
• Werkt conform voorgeschreven procedures en huisregels en vult de nodige documenten in	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Past de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften toe 	✓			machines of materieel <ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van ordening van materialen en benodigdheden • Kennis van HACCP-normen • Kennis van rekenvaardigheid in functie van economisch werken
<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Past nieuwe technieken toe en leert ze aan 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Verplaatst zich op efficiënte wijze tussen de verschillende werkplekken 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Werkt ordelijk en houdt zich aan de planning 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Werkt zorgvuldig en met oog voor detail 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Organiseert de eigen taken binnen de opgelegde werkvolgorde 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert het eigen werk en voorkomen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Past het voorkomen en bedrijfskledij aan conform de taakuitvoering 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen... 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Sorteert afval volgens de richtlijnen 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Is zich bewust van de kostprijs van ingrediënten en producten 	✓			
3. Werkt volgens de regels van hygiëne en voedselveiligheid				
<ul style="list-style-type: none"> • 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 bewaarstechnieken van voedingswaren en dranken
<ul style="list-style-type: none"> • Wast en ontsmet de handen volgens de hygiënische richtlijnen 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Bedekt eventuele wonden met wettelijk toegelaten middelen 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Draagt werk- en beschermkledij volgens de hygiënische richtlijnen 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Respecteert de zones binnen de keuken: koude/warme en vuile/schone 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Haalt producten pas op het laatste moment uit de koelruimte om ze te verwerken 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van besmettingsgevaar, micro-organismen, parasieten • Kennis van HACCP-normen • Kennis van persoonlijke hygiëne
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert of producten voldoen aan de voedselveiligheid 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert kwaliteit en versheid van producten voor gebruik 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Is zich bewust van mogelijke gevaren en allergenen 	✓			
4. Handelt integer				
<ul style="list-style-type: none"> • Respecteert de privacy van de gast 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van interculturele gebruiken • Kennis van principes van gastvriendelijkheid • Kennis van correcte omgangsvormen
<ul style="list-style-type: none"> • Voert de werkzaamheden uit zonder te storen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Gaat op ethische wijze om met informatie over de gast 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Respecteert, indien aanwezig, de deontologische code van de werkgever en/of gast 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen 		✓		
5. Stelt de zaal en de office op en maakt tafels klaar voor de dienst				
<ul style="list-style-type: none"> • Organiseert de eigen werkzaamheden 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van werkorganisatie • Basiskennis van het opstellen van een buffet • Basiskennis van mise-en-place van de zaal • Kennis van gebruik van een zaalplan • Kennis van tafelschikking • Kennis van technieken om tafels op te maken • Kennis van mastiekeren • Kennis van FIFO/FEFO-principe
<ul style="list-style-type: none"> • Leest het zaalplan 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Schikt tafels en stoelen 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Staat in voor de mise-en-place van de zaal: mastiek (schoonmaken) van zaalmateriaal of meubilair 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Dekt de tafels: legt linnen, plooit servetten, plaatst bestek en vaatwerk, decoreert tafels en de zaal (indien van toepassing) 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Staat in voor de mise-en-place van het 			✓	

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
dienstmateriaal (brood, boter, warmhoudplaatjes...)				
• Staat in voor de mise-en-place van het buffet			✓	
• Vult de frigo's aan (indien van toepassing)			✓	
• Staat in voor de mise-en-place van aperitieven, nagerechten, koffie en toebehoren			✓	
• Heeft aandacht voor de juiste atmosfeer (verlichting, geluid, temperatuur)	✓			
6. Maakt het terras klaar voor de dienst				
• 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 tafelschikking • Kennis van technieken om tafels op te maken • Kennis van mastiekeren • Kennis van gebruik van een terrasplan
• 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...)		✓		
7. Verwelkomt de gast				
• Begroet de gast(en)	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits...). De hulpkelner kan de gast begrijpen en met eenvoudige zinnen, met inbegrip van kennis van basisvakterminologie, informatie
• Neemt de jassen aan en brengt ze naar de vestiaire (indien van toepassing)			✓	
• Verwittigt de zaalverantwoordelijke	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<ul style="list-style-type: none"> en advies verschaffen aan de gast • Basiskennis van de regels van het onthaal • Basiskennis van lichaamstaal • Kennis van principes van gastvriendelijkheid • Kennis van etiquette
8. Bereidt eenvoudige warme en koude dranken				
• Gebruikt barmateriaal (koffiemachine, tapkraan...)			✓	<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van beveragecost en wastecost • Basiskennis van ingrediënten en voedingsproducten • Kennis van rekenvaardigheid in functie van economisch werken • Kennis van FIFO/FEFO-principe • Kennis van dranken • Kennis van barmateriaal en machines • Kennis van versheid van producten door zintuiglijke controle
• Doet de mise-en-place voor aperitieven, koffie en toebehoren (aperitiefhapjes, koekjes...)			✓	
• Tapt/schenkt de voorgeschreven hoeveelheid drank in een glas volgens de richtlijnen			✓	
• Vult de voorraad dranken aan			✓	
• Bereidt eenvoudige warme dranken (koffie, thee...)			✓	
9. Maakt de bestelling klaar				
• Leest de bestelling en geeft ze door	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van ingrediënten en voedingsproducten • Basiskennis van samenstelling van gerechten • Basiskennis van samenstelling van dranken • Basiskennis van bereidingswijzen en -tijden van gerechten • Basiskennis van bereidingswijzen en -tijden van dranken • Basiskennis van manuele en elektronische bestelsystemen • Kennis van dranken
• Zet de dranken klaar			✓	
• Past het bestek aan volgens het gerecht en de menukeuze van de gast			✓	
10. Dient gerechten en/of dranken op in de zaal of op het terras				
• Haalt dranken en maaltijden op			✓	<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van allergenen

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
• Bedient de gasten volgens de richtlijnen van het huis en de etiquette (op de Engelse manier, op een bord, op de Franse manier, op de Russische manier, onder een stolp)			✓	<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits...). De hulpkelner 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 • Basiskennis van samenstelling van gerechten • Basiskennis van samenstelling van dranken • Basiskennis van bereidingswijzen en -tijden van gerechten • Basiskennis van bereidingswijzen en -tijden van dranken • Kennis van dranken • Kennis van versheid van producten door zintuiglijke controle • Kennis van serveertechnieken • Kennis van portioneren bij het bedienen van de gast
• Neemt deel aan de uitvoering van festiviteiten, banketten en buffetten			✓	
• Past de richtlijnen van de etiquette toe	✓			
• Hanteert de juiste kracht en snelheid bij bedienen van de gast en het afruimen van de tafel			✓	
• Heeft aandacht voor de eigen veiligheid bij het hanteren van warme of koude borden/dienschalen/machines/materiaal	✓			
• Beweegt zich in een beperkte ruimte zonder de gast(en) of collega's te hinderen			✓	
• Wenst de gasten smakelijk eten en vraagt of alles naar wens is	✓			
• Gaat op gepaste wijze om met vragen, problemen en klachten van de gast(en)		✓		
• Houdt de gast(en) tijdens de maaltijd in de gaten, reageert alert op hun signalen	✓			
• Registreert eventueel een extra bestelling van de gast(en)	✓			
• Serveert, indien nodig, gerechten na met dienstbestek			✓	
• Houdt de glazen van de gast(en) in de gaten en schenkt bij indien nodig	✓			
11. Ruimt af				
• Ruimt af als alle gasten klaar zijn met eten			✓	<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits...). De hulpkelner kan de gast begrijpen en met eenvoudige zinnen, met
• Vraagt naar bijkomende wensen van de gast	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				inbegrip van kennis van basisvakterminologie, informatie en advies verschaffen aan de gast <ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van lichaamstaal • Basiskennis van verkooptechnieken • Kennis van serveertechnieken
12. Bereidt de betaling van de consumptie voor				
<ul style="list-style-type: none"> • Maakt de rekening voor de gast(en) 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits...). De hulpkelner 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
<ul style="list-style-type: none"> • Brengt de rekening naar de tafel 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Verwittigt de zaalverantwoordelijke 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Neemt gepast afscheid van de gast 	✓			
13. Ruimt de tafels af en maakt het restaurant en het terras schoon na de dienst				
<ul style="list-style-type: none"> • Doet de mise-en-place voor de volgende gast 			✓	<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van werking van machines of materieel • Basiskennis van werkorganisatie • Basiskennis van mise-en-place van de zaal • Basiskennis van mise-en-place van het terras • Basiskennis van reinigingstechnieken • Basiskennis van reinigingsplannen • Kennis van gebruik van een zaalplan • Kennis van tafelschikking • Kennis van technieken om tafels op te maken • Kennis van gebruik van een terrasplan
<ul style="list-style-type: none"> • Zet de zaal op orde 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Ruimt de tafels en het buffet af 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Brengt glazen, vaatwerk en gebruikte benodigdheden naar de spoelkeuken en/of bar voor de afwas 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Verwijdert etens- en drankresten (indien van toepassing) 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Doet de mise-en-place voor de volgende dienst 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Rangschikt het bedieningsmaterieel en bergt het op 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Zorgt voor orde en netheid in de zaal en op het terras 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
• Verzamelt en rangschikt het leeggoed			✓	
• Maakt werkinstrumenten en meubilair schoon			✓	
• Maakt de toog en de barapparatuur schoon			✓	
• Reinigt volgens het reinigingsplan (afwassen van tafels, stofzuigen...)			✓	
• Staat in voor het opruimen en beveiligen van het terras na de dienst			✓	
• Waakt over de netheid en de hygiëne van de publieke ruimtes	✓			
• Meldt technische defecten (vb. frigo's, koffieapparaat...)		✓		
14. Reinigt glazen en couverts (met stoom, met azijn...) 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
• Wast de glazen manueel af of bedient de afwasmachine			✓	
• Droogt glazen af en blinkt ze op			✓	
• Bergt schoon materiaal op de daarvoor voorziene plaats op			✓	

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 het opstellen van een buffet
- Basiskennis van mise-en-place van de zaal
- Basiskennis van mise-en-place van het terras
- Basiskennis van reinigingstechnieken
- Basiskennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits...). De hulpkelner 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 ingrediënten en voedingsproducten
- Basiskennis van samenstelling van gerechten
- Basiskennis van samenstelling van dranken
- Basiskennis van bereidingswijzen en -tijden van gerechten
- Basiskennis van bereidingswijzen en -tijden van dranken
- Basiskennis van manuele en elektronische bestelsystemen
- Basiskennis van verkooptechnieken
- Basiskennis van elektronische kassasystemen
- Basiskennis van reinigingsplannen

- Kennis van vakjargon in het Engels en het Frans
- Kennis van HACCP-normen
- Kennis van rekvaardigheid in functie van economisch werken
- Kennis van persoonlijke hygiëne
- Kennis van principes van gastvriendelijkheid
- Kennis van correcte omgangsvormen
- Kennis van gebruik van een zaalplan
- Kennis van tafelschikking
- Kennis van technieken om tafels op te maken
- Kennis van mastiekeren
- Kennis van FIFO/FEFO-principe
- Kennis van gebruik van een terrasplan
- Kennis van etiquette
- Kennis van dranken
- Kennis van barmateriaal en machines
- Kennis van versheid van producten door zintuiglijke controle
- Kennis van serveertechnieken
- Kennis van portioneren bij het bedienen van de gast

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
- Leest het zaalplan
- Heeft aandacht voor de juiste atmosfeer (verlichting, geluid, temperatuur)
- Leest het terrasplan
- Begroet de gast(en)
- Verwittigt de zaalverantwoordelijke
- Leest de bestelling en geeft ze door
- Past de richtlijnen van de etiquette toe
- Heeft aandacht voor de eigen veiligheid bij het hanteren van warme of koude borden/dienschalen/machines/materiaal
- Wenst de gasten smakelijk eten en vraagt of alles naar wens is
- Houdt de gast(en) tijdens de maaltijd in de gaten, reageert alert op hun signalen
- Registreert eventueel een extra bestelling van de gast(en)
- Houdt de glazen van de gast(en) in de gaten en schenkt bij indien nodig
- Vraagt naar bijkomende wensen van de gast
- Maakt de rekening voor de gast(en)
- Verwittigt de zaalverantwoordelijke

- Neemt gepast afscheid van de gast
- Zorgt voor orde en netheid in de zaal en op het terras
- Waakt over de netheid en de hygiëne van de publieke ruimtes

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, relativeren...)
- Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen
- Reageert gepast op wisselende weersomstandigheden (regen, zon...)
- Gaat op gepaste wijze om met vragen, problemen en klachten van de gast(en)
- Meldt technische defecten (vb. frigo's, koffieapparaat...)

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
- Schikt tafels en stoelen
- Staat in voor de mise-en-place van de zaal: mastiek (schoonmaken) van zaalmateriaal of meubilair
- Dekt de tafels: legt linnen, plooit servetten, plaatst bestek en vaatwerk, decoreert tafels en de zaal (indien van toepassing)
- Staat in voor de mise-en-place van het dienstmateriaal (brood, boter, warmhoudplaatjes...)
- Staat in voor de mise-en-place van het buffet
- Vult de frigo's aan (indien van toepassing)
- Staat in voor de mise-en-place van aperitieven, nagerechten, koffie en toebehoren
- 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...)
- Neemt de jassen aan en brengt ze naar de vestiaire (indien van toepassing)
- Gebruikt barmateriaal (koffiemachine, tapkraan...)
- Doet de mise-en-place voor aperitieven, koffie en toebehoren (aperitiefhapjes, koekjes...)
- Tapt/schenkt de voorgeschreven hoeveelheid drank in een glas volgens de richtlijnen
- Vult de voorraad dranken aan
- Bereidt eenvoudige warme dranken (koffie, thee...)
- Zet de dranken klaar
- Past het bestek aan volgens het gerecht en de menukeuze van de gast
- Haalt dranken en maaltijden op

- Bedient de gasten volgens de richtlijnen van het huis en de etiquette (op de Engelse manier, op een bord, op de Franse manier, op de Russische manier, onder een stolp)
- Neemt deel aan de uitvoering van festiviteiten, banketten en buffetten
- Hanteert de juiste kracht en snelheid bij bedienen van de gast en het afruimen van de tafel
- Beweegt zich in een beperkte ruimte zonder de gast(en) of collega's te hinderen
- Serveert, indien nodig, gerechten na met dienstbestek
- Ruimt af als alle gasten klaar zijn met eten
- Brengt de rekening naar de tafel
- Doet de mise-en-place voor de volgende gast
- Zet de zaal op orde
- Ruimt de tafels en het buffet af
- Brengt glazen, vaatwerk en gebruikte benodigdheden naar de spoelkeuken en/of bar voor de afwas
- Verwijdert etens- en drankresten (indien van toepassing)
- Doet de mise-en-place voor de volgende dienst
- Rangschikt het bedieningsmateriaal en bergt het op
- Verzamelt en rangschikt het leeggoed
- Maakt werkinstrumenten en meubilair schoon
- Maakt de toog en de barapparatuur schoon
- Reinigt volgens het reinigingsplan (afwassen van tafels, stofzuigen...)
- Staat in voor het opruimen en beveiligen van het terras na de dienst
- Verzamelt en sorteert het af te wassen materiaal
- Wast de glazen manueel af of bedient de afwasmachine
- Droogt glazen af en blinkt ze op
- Bergt schoon materiaal op de daarvoor voorziene plaats op

Omgevingscontext

- Het beroep wordt uitgeoefend in restaurants, dancings, bars, hotels, feestzalen, of op locatie
- Het 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 tijdsschema 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
- Het beroep houdt het hanteren van lasten en langdurig rechtstaan en rondlopen in
- De beroepsbeoefenaar moet dienst- en tijdschema's naleven
- 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
- 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
- De beroepsuitoefening vereist het vertrouwelijk omgaan met informatie en gegevens van de gasten
- De beroepsuitoefening vereist het toepassen van principes van gastvriendelijkheid, etiquette, persoonlijk voorkomen en hygiëne
- Permanente aandacht voor voedselveiligheid en hygiëne op de werkvloer is nodig
- Het beroep vereist het afstemmen van de dienstverlening op de wensen en noden van de gasten
- Permanente aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening is vereist
- Precisie en oplettendheid bij het uitvoeren van de beroepsactiviteiten zijn 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 gast bij het hanteren van warme en koude borden/dienstmateriaal/machines/materiaal

Autonomie

Is zelfstandig in

- het uitvoeren van zijn eigen taken: de mise-en-place van de zaal, de bediening van de gast(en), het afruimen van de tafels, het opruimen en hygiënisch houden van de zaal.

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, etiquette en persoonlijk voorkomen

Doet beroep op

- de verantwoordelijke voor het presenteren en toelichten van de menukaart, het beantwoorden van vragen van de gast, het oplossen van problemen met de gast, het afrekenen met de gast

Verantwoordelijkheid

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

- Stelt de zaal en de office op en maakt tafels klaar voor de dienst
- Maakt het terras klaar voor de dienst
- Verwelkomt de gast
- Bereidt eenvoudige warme en koude dranken
- Maakt de bestelling klaar
- Dient gerechten en/of dranken op in de zaal of op het terras
- Ruimt af
- Bereidt de betaling van de consumptie voor
- Ruimt de tafels af en maakt het restaurant en het terras schoon na de dienst
- Reinigt glazen en couverts (met stoom, met azijn...) en bergt het vaatwerk op

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten en voorwaarden

Voor de beroepsuitoefening van 'Hulpkelner' 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

- 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
	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
	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)

Hulpkelner is een knelpuntberoep omwille van kwalitatieve redenen en omwille van de specifieke arbeidsomstandigheden

4. Samenhang

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