

BEROEPSKWALIFICATIE

Sommelier



BK-0353-2

1. Globaal

1.1 TITEL

Sommelier

Deze benaming komt voor in de Competent fiche "G180401 Wijnkelner (m/v)"

1.2 DEFINITIE

De sommelier verdiept zich in het productieproces, het degusteren en serveren van wijnen en/of bieren, geeft de gast advies bij de keuze, neemt bestellingen op en voert ze uit, is betrokken bij de opmaak van de wijn- en/of bierkaart, de aankoop van de wijnen en bieren en de promotie van de verkoop, het beheer van de voorraadkelder teneinde de gast optimaal te bedienen.

1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

4

1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 2, 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:

- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis 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 en dat van de medewerkers
- 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:

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

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:

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

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:

Werkt de wijn- en/of bierkaart uit volgens het soort keuken, de geografische regio en de bedrijfsstrategie

- Stemt de wijn en/of de bieren af op het menu in overleg met de verantwoordelijke van de keuken
- Selecteert wijn en/of bier bij diverse gerechten en menu's of delen van een menu
- Adviseert over de aankoop van wijn en/of bier in overleg met de zaalverantwoordelijke en de zaakvoerder
- Stelt een commercieel verantwoorde wijn- en/of bierkaart samen
- Houdt bij het samenstellen van de wijn- en/of bierkaart rekening met nieuwe trends, nieuwe ontwikkelingen in de smaakleer en met nieuwe producten

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van samenstelling van gerechten
- Kennis van de ontwikkelingen en trends binnen de eigen specialisatie
- Grondige kennis van wijnen (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid...)
- Grondige kennis van de wijnstijlen en de factoren die de stijl bepalen
- Grondige kennis van de wijnstokvariëteiten (wijnstokkunde)
- Grondige kennis van de oenologie
- Grondige kennis van de herkomst van wijnen
- Grondige kennis van wine and foodpairing
- Grondige kennis van beer and foodpairing
- Grondige kennis van menu-engineering
- Grondige kennis van beveragecost en wastecost
- Grondige kennis van prijszetting
- Grondige kennis van bieren (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid...)
- Grondige kennis van de bierstijlen en de factoren die de stijl bepalen
- Grondige kennis van de herkomst van bieren

Competentie 6:

Proeft wijnen en/of bieren en beoordeelt volgens zintuiglijke analyse

- Voert de handelingen van het wijn- en/of bierproeven uit
- Proeft de wijn en/of het bier in een neutraal glas (degustatieglas)
- Schenkt de wijn en/of het bier volgens de richtlijnen
- Gebruikt degustatieformulieren met gegevens om zintuiglijk te beoordelen
- Bespreekt volgende elementen: de aanwezige tekst op de flesetiketten, de visuele waarneming, nasale waarneming de retro-nasale waarneming, de smaakwaarneming, andere positieve/negatieve waarnemingen (zoals technische fouten)
- Formuleert een oordeel over de wijn en/of het bier

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken
- Grondige kennis van wijnen (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid...)
- Grondige kennis van de wijnstijlen en de factoren die de stijl bepalen
- Grondige kennis van smaakprofielen
- Grondige kennis van de wijnstokvariëteiten (wijnstokkunde)
- Grondige kennis van de oenologie
- Grondige kennis van het decanteren en chamberen
- Grondige kennis van het tappen en uitschenken van bieren
- Grondige kennis van de technieken waarmee wijnen worden geserveerd
- Grondige kennis van degustatietechnieken
- Grondige kennis van bieren (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid...)
- Grondige kennis van de bierstijlen en de factoren die de stijl bepalen
- Grondige kennis van de technieken waarmee bieren worden geserveerd

Competentie 7:

Bestelt de geselecteerde wijnen en/of bieren bij gespecialiseerde producenten of verdelers

- Gebruikt de nodige informatie- en communicatiesystemen
- Vraagt offertes aan bij de leveranciers
- Beoordeelt ontvangen offertes op aanbod, prijs en leveringsvoorwaarden
- Respekteert de rentabiliteit van het bedrijf
- Selecteert de leveranciers
- Maakt afspraken met de leveranciers over prijs en levering

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van manuele en elektronische bestelsystemen
- Kennis van aankoopstrategieën
- Kennis van het lezen van offertes

Competentie 8:

Ontvangt en controleert de bestelling

- Neemt de geleverde wijnen en/of bieren in ontvangst en controleert op jaar, herkomst, etiket, verpakking, afsluiting en beoordeelt de algemene staat van het product
- Controleert of de prijsafspraken zijn nagekomen
- Rapporteert eventuele afwijkingen aan de verantwoordelijke
- Neemt opnieuw contact met de leverancier indien nodig
- Zorgt dat eventuele terugzendingen worden afgehandeld
- Archiveert de bestel- en leveringsbonnen
- Slaat de bieren en/of wijnen volgens het FIFO- of FEFO principe op in de daarvoor bestemde ruimte

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van voorschriften voor ontvangst en controle van goederen
- Kennis van FIFO/FEFO-principe
- Kennis van de traceerbaarheid van producten
- Kennis van klachtenbehandeling
- Kennis van bestellingen (opmaak, opvolging, procedures, formulieren, ontvangstcontrole e.d.)
- Kennis van kwaliteitsnormen

Competentie 9:

Organiseert de voorraad volgens de oorsprong, het productiejaar, de verpakking en de juiste conserveringsmanier (rijpen, onmiddellijke consumptie...) van de diverse wijnen en/of bieren

- Sorteert de wijnen en/of bieren
- Houdt toezicht op bewaringsomstandigheden (temperatuur, vochtigheid, licht, trillingen, geuren)
- Zorgt voor de nodige roulatie van wijnen en/of bieren
- Zorgt voor de dagvoorraad volgens bepaald assortiment
- Doet mise-en-place van de dagvoorraad
- Maakt de inventaris op

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van de organisatie van de wijn- en drankenkelder
- Kennis van voorraadbeheer
- Kennis van opmaak van inventarissen
- Grondige kennis van bewaartechnieken voor wijnen

- Grondige kennis van bewaartechnieken voor bieren

Competentie 10:

Volgt de voorraad op, stelt de nodige bevoorrading vast en geeft de bestelling door

- Gebruikt bedrijfseigen software voor voorraadbeheer
- Houdt gegevens bij over het verbruik
- Vult de voorraad tijdig aan
- Adviseert over de hoeveelheid, de soort en de kwaliteit van de in te kopen wijnen en/of bieren
- Stelt de bestellijsten van wijnen en/of bieren samen
- Plaatst de bestelling

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van manuele en elektronische bestelsystemen
- Kennis van de organisatie van de wijn- en drankenkelder
- Kennis van voorraadbeheer
- Kennis van bestellingen (opmaak, opvolging, procedures, formulieren, ontvangstcontrole e.d.)
- Kennis van kantoorsoftware en eenvoudige registratietechnieken

Competentie 11:

Richt de office en de bar in of zet deze opnieuw op orde

- Organiseert de eigen werkzaamheden
- Verzorgt de mise-en-place 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 "First In First Out" principe
- Stelt de dranken op een ordelijke en aantrekkelijke manier aan de toog op
- Zorgt voor een voorraad ijs
- Zet ingrediënten koel
- Zet benodigdheden en decoratie klaar
- Bewaart afgedekte dranken en ingrediënten koel
- Maakt toestellen gebruiksklaar (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...

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van werkorganisatie
- Kennis van functionele rekenvaardigheid m.b.t. het berekenen van hoeveelheden
- Kennis van de werking en organisatie van een bar
- Kennis van het gebruik en onderhoud van de tapinstallatie
- Kennis van FIFO/FEFO-principe
- Kennis van regels voor voedselveiligheid en -hygiëne
- Kennis van gebruik van een zaalplan
- Kennis van tafelschikking
- Kennis van technieken om tafel op te maken
- Grondige kennis van het decanteren en chambereren

- Grondige kennis van de voorbereiding van de tapinstallatie
- Grondige kennis van bewaar technieken voor wijnen
- Grondige kennis van bewaar technieken voor bieren
- Grondige kennis van mise-en-place van de bar
- Grondige kennis van mastikeren

Competentie 12:

Maakt de tapinstallatie klaar

- Keurt de bierbewaarplaats: de temperatuur, de verluchting, de hygiënische toestand, de verlichting
- Keurt en bepaalt de ideale tapdruk
- Past eventueel de tegendruk aan
- Koppelt de vaten van de te proeven bieren aan
- Koppelt de koolzuurleiding aan en zet de koolzuurkraan en bierkraan op de tapkop open
- Spoort defecten op en verhelpt ze
- Zorgt voor de juiste koeltemperatuur door de koelinstallatie of de ijsbank af te stemmen op het biervolume
- Keurt het bier op houdbaarheid op zintuiglijke wijze

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van het gebruik en onderhoud van de tapinstallatie
- Grondige kennis van bieren (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid...)
- Grondige kennis van bewaar technieken voor bieren
- Grondige kennis van de zintuiglijke waarneming bij het degusteren

Competentie 13:

Onthaalt de gast bij aankomst in het restaurant en wijst hem een tafel toe

- Begroet de gast(en)
- Controleert de reservatie (indien van toepassing)
- Herkent trouwe en nieuwe gasten
- Herkent de gewoonten van verschillende types van gasten
- Komt zo goed mogelijk tegemoet aan hun verwachtingen
- Neemt de jassen aan en brengt ze naar de vestiaire (indien van toepassing)
- Wijst een plaats toe
- Begeleidt gasten naar hun tafel
- Gaat discreet om met gasten
- Reageert correct bij normoverschrijdend gedrag van gasten
- Benadert de gast, indien gewenst, in een andere taal (Frans, Engels, Duits...)
- Geeft beperkte toeristische informatie op vraag van de gast

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van streekgebonden toeristische informatie
- Kennis van mondeling taalgebruik en elementaire vaktechnologie in een vreemde taal (Frans, Engels...): de sommelier kan de gasten begrijpen en in zinnen antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren
- Kennis van de regels van het onthaal
- Kennis van principes van gastvriendelijkheid

- Kennis van de verschillende types van gasten
- Kennis van etiquette
- Kennis van lichaamstaal

Competentie 14:

Biedt de wijn- en/of bierkaart aan, adviseert de gasten en neemt de bestelling op

- Geeft informatie over de wijn- en/of bierkaart
- Geeft uitleg over de herkomst, productiejaar, smaak, kleur, varianten, bereidingswijze, serveerwijze... van de wijnen en/of bieren
- Geeft informatie over smaken van gerechten, wijnen, bieren en/of andere dranken en de afstemming ervan op elkaar
- Past de principes van cross*- & up-selling** toe
- Neemt de bestelling van aperitief, wijnen en bieren op
- Verwerkt de bestelling in het kassasysteem

* Cross-selling is een verkooptechniek waarbij de verkoper grotere winst probeert te halen door bij verkoop een extra, complementair, product aan te bieden.

** Up-selling is een verkooptechniek waarbij de verkoper grotere winst of omzet probeert te halen door de koper een duurder of uitgebreider product of pakket te verkopen dan dat de koper oorspronkelijk van plan was.

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van het productieproces van bieren en wijnen
- Kennis van de regelgeving inzake wijnen en sterke drank (en verantwoord alcoholgebruik)
- Kennis van mondeling taalgebruik en elementaire vaktechnologie in een vreemde taal (Frans, Engels...): de sommelier kan de gasten begrijpen en in zinnen antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren
- Kennis van alternatieven voor specifieke gasten met specifieke vereisten
- Kennis van verkooptechnieken (cross-selling, upselling...)
- Kennis van manuele en elektronische kassasystemen
- Grondige kennis van wijnen (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid...)
- Grondige kennis van de wijnstijlen en de factoren die de stijl bepalen
- Grondige kennis van smaakprofielen
- Grondige kennis van de wijnstokvariëteiten (wijnstokkunde)
- Grondige kennis van de oenologie
- Grondige kennis van de herkomst van wijnen
- Grondige kennis van de basisingrediënten van wijnen en bieren
- Grondige kennis van wine and foodpairing
- Grondige kennis van beer and foodpairing
- Grondige kennis van menu-engineering
- Grondige kennis van bieren (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid...)
- Grondige kennis van de bierstijlen en de factoren die de stijl bepalen
- Grondige kennis van de herkomst van bieren

Competentie 15:

Brengt de gekozen wijnen en/of bieren op temperatuur, op de juiste wijze en met het gepaste ritueel

- Chambreert of koelt de wijnen en/of bieren naargelang de soort

- Opent de fles(sen) en decanteert de dranken indien nodig
- Bereidt de dranken op de voorgeschreven wijze en met het gepaste ritueel
- Beoordeelt de wijnen en/of bieren zintuiglijk (reuk, smaak, temperatuur, visueel)

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken
- Grondige kennis van wijnen (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid...)
- Grondige kennis van het decanteren en chamberen
- Grondige kennis van bieren (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid...)
- Grondige kennis van de zintuiglijke waarneming bij het degusteren

Competentie 16:

Schenkt bieren uit fles of via tapinstallatie

- Schenkt/tapt het bier op de juiste temperatuur
- Gebruikt de juiste druk bij het tappen van een bier
- Schenkt doordrinkbieren correct in
- Schenkt degustatiebieren correct in
- Schenkt degustatiebieren met hergisting correct in
- Schenkt degustatiebieren met kurken stop correct in
- Beoordeelt of het bier voldoet aan de richtlijnen
- Lost veelvoorkomende problemen bij het tappen op (geen bier, troebel bier, overdadig schuim, plat bier, slechte smaak...)

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van het gebruik en onderhoud van de tapinstallatie
- Kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken
- Grondige kennis van het tappen en uitschenken van bieren
- Grondige kennis van de technieken waarmee bieren worden geserveerd

Competentie 17:

Dient de dranken op in de zaal

- Serveert de wijn en/of het bier volgens de richtlijnen en met het gepaste ritueel
- Laat de klant proeven
- Vraagt naar appreciatie
- Schenkt de dranken in voor de gasten conform bedieningsregels en etiquette
- Houdt de glazen van de gast(en) in de gaten en schenkt bij indien nodig

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van etiquette
- Grondige kennis van het tappen en uitschenken van bieren
- Grondige kennis van de technieken waarmee wijnen worden geserveerd
- Grondige kennis van de technieken waarmee bieren worden geserveerd

Competentie 18:

Dient gerechten op in de zaal

- Leest en voert de bestelling uit

- Past het bestek aan volgens het gerecht en de menukeuze van de gast
- Haalt maaltijden op
- Brengt de gerechten naar de tafel
- 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)
- Past de richtlijnen van de etiquette toe
- Wenst de gasten smakelijk eten en vraagt of alles naar wens is
- 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 de tafel af
- Doet de mise-en-place van de tafel voor de volgende 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)
- Gaat op een gepaste wijze om met vragen, problemen en klachten van de gast(en)
- Heeft aandacht voor de eigen veiligheid bij het hanteren van warme of koude borden/dienschalen/machines/materiaal

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van serveertechnieken
- Kennis van ergonomie
- Kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken
- Kennis van samenstelling van gerechten
- Kennis van mondeling taalgebruik en elementaire vaktechnologie in een vreemde taal (Frans, Engels...): de sommelier kan de gasten begrijpen en in zinnen antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren
- Kennis van vaak voorkomende diëten
- Kennis van klachtenbehandeling
- Kennis van etiquette
- Kennis van veiligheidsregels bij het gebruik van machines, snijmaterialen en onderhoud van toestellen
- Kennis van allergenen
- Kennis van lichaamstaal
- Kennis van ingrediënten en voedingsproducten
- Kennis van bereidingswijzen en -tijden van gerechten
- Kennis van samenstelling van dranken
- Kennis van bereidingswijzen en -tijden van dranken
- Kennis van technieken om dienborden/borden te dragen
- Kennis van technieken om schotels op te dienen
- Kennis van portioneren bij het bedienen van de gast
- Kennis van technieken voor bediening (Frans, Engels, Russisch...)
- Grondige kennis van dranken

Competentie 19:

Ruimt de office en de toog op

- Maakt de toog en de apparatuur schoon
- Voert de lege flessen af en sorteert leeggoed en afval
- 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

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van reinigingstechnieken
- Kennis van de toegelaten reinigings- en ontsmettingsmiddelen en procedures
- Kennis van veiligheidsregels bij het gebruik van machines, snijmaterialen en onderhoud van toestellen
- Kennis van reinigingsplannen (opmaak en gebruik)
- Kennis van sorteren en milieuvoorschriften

Competentie 20:

Reinigt de tapinstallatie en vervangt eventueel een vat

- Ontkoppelt het lege vat
- Spoelt het biertraject
- Laat voldoende water uit de tapkraan stromen
- Koppelt het nieuwe vat aan

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van het gebruik en onderhoud van de tapinstallatie
- Kennis van producten voor het reinigen van de bar en de apparatuur
- Grondige kennis van het reinigen van de tapinstallatie

Competentie 21:

Reinigt de glazen, de karaffen... (met stoom, met azijn...) en bergt ze op

- Verzamelt en sorteert het af te wassen materiaal
- Brengt de gebruikte benodigdheden naar de spoelkeuken voor de afwas
- Verwijdert etens- en drankresten
- Wast de glazen manueel af of bedient de afwasmachine
- Droogt de glazen af en blinkt ze op
- Bergt gewassen materiaal op de daarvoor voorziene plaats op

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van reinigingstechnieken
- Kennis van de toegelaten reinigings- en ontsmettingsmiddelen en procedures
- Kennis van reinigingsplannen (opmaak en gebruik)

Competentie 22:

Begeleidt zaalmedewerkers

- Overlegt met de verantwoordelijke over de opdrachten
- Communiqueert de opdracht duidelijk naar de zaalmedewerkers
- Stuurt bij en reageert adequaat op onvoorziene omstandigheden
- Geeft het goede voorbeeld
- Motiveert en enthousiasmeert de zaalmedewerkers
- Verleent hulp en advies bij problemen

Met inbegrip van kennis:

- kennis van begeleiden en motiveren van teamleden
- Kennis van communicatietechnieken

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van streekgebonden toeristische informatie
- Basiskennis van interculturele gebruiken
- Kennis van serveertechnieken
- Kennis van ergonomie
- Kennis van persoonlijke hygiëne
- Kennis van werkorganisatie
- Kennis van functionele rekenvaardigheid m.b.t. het berekenen van hoeveelheden
- Kennis van manuele en elektronische bestelsystemen
- Kennis van het productieproces van bieren en wijnen
- Kennis van de regelgeving inzake wijnen en sterke drank (en verantwoord alcoholgebruik)
- Kennis van de organisatie van de wijn- en drankenkelder
- Kennis van de werking en organisatie van een bar
- Kennis van het gebruik en onderhoud van de tapinstallatie
- Kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken
- Kennis van samenstelling van gerechten
- Kennis van producten voor het reinigen van de bar en de apparatuur
- Kennis van voorschriften voor ontvangst en controle van goederen
- Kennis van FIFO/FEFO-principe
- Kennis van de traceerbaarheid van producten
- Kennis van regels voor voedselveiligheid en –hygiëne
- Kennis van mondeling taalgebruik en elementaire vaktechnologie in een vreemde taal (Frans, Engels...): de sommelier kan de gasten begrijpen en in zinnen antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren
- Kennis van de regels van het onthaal
- Kennis van principes van gastvriendelijkheid
- Kennis van de verschillende types van gasten
- Kennis van vaak voorkomende diëten
- Kennis van alternatieven voor specifieke gasten met specifieke vereisten
- Kennis van klachtenbehandeling
- Kennis van de ontwikkelingen en trends binnen de eigen specialisatie
- Kennis van verkooptechnieken (cross-selling, upselling...)
- Kennis van reinigingstechnieken
- Kennis van de toegelaten reinigings- en ontsmettingsmiddelen en procedures
- Kennis van voorraadbeheer
- Kennis van opmaak van inventarissen
- Kennis van bestellingen (opmaak, opvolging, procedures, formulieren, ontvangstcontrole e.d.)
- Kennis van aankoopstrategieën
- Kennis van het lezen van offertes
- kennis van begeleiden en motiveren van teamleden
- Kennis van etiquette

- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van functionele communicatie met collega's in het Engels en het Frans
- Kennis van vakjargon in het Engels en het Frans
- Kennis van veiligheidsregels bij het gebruik van machines, snijmaterialen en onderhoud van toestellen
- Kennis van werking van machines of materieel
- Kennis van ordening van materialen en benodigdheden
- Kennis van HACCP-normen
- Kennis van rekenvaardigheid in functie van economisch werken
- Kennis van kantoorsoftware en eenvoudige registratietechnieken
- Kennis van producten (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid)
- Kennis van allergenen
- Kennis van het systematisch handhaven van de juiste bewaartemperatuur
- Kennis van opslag- en bewaarstechnieken van voedingswaren en dranken
- Kennis van besmettingsgevaar, micro-organismen, parasieten
- Kennis van correcte omgangsvormen
- Kennis van manuele en elektronische kassasystemen
- Kennis van kwaliteitsnormen
- Kennis van gebruik van een zaalplan
- Kennis van tafelschikking
- Kennis van technieken om tafel op te maken
- Kennis van lichaamstaal
- Kennis van ingrediënten en voedingsproducten
- Kennis van bereidingswijzen en -tijden van gerechten
- Kennis van samenstelling van dranken
- Kennis van bereidingswijzen en -tijden van dranken
- Kennis van technieken om dienborden/borden te dragen
- Kennis van technieken om schotels op te dienen
- Kennis van portioneren bij het bedienen van de gast
- Kennis van reinigingsplannen (opmaak en gebruik)
- Kennis van sorteren en milieuvoorschriften
- Kennis van technieken voor bediening (Frans, Engels, Russisch...)

- Grondige kennis van wijnen (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid...)
- Grondige kennis van de wijnstijlen en de factoren die de stijl bepalen
- Grondige kennis van smaakprofielen
- Grondige kennis van de wijnstokvariëteiten (wijnstokkunde)
- Grondige kennis van de oenologie
- Grondige kennis van de herkomst van wijnen
- Grondige kennis van de basisingrediënten van wijnen en bieren
- Grondige kennis van het decanteren en chamberen
- Grondige kennis van de voorbereiding van de tapinstallatie
- Grondige kennis van het reinigen van de tapinstallatie
- Grondige kennis van het tappen en uitschenken van bieren
- Grondige kennis van de technieken waarmee wijnen worden geserveerd
- Grondige kennis van degustatietechnieken
- Grondige kennis van bewaarstechnieken voor wijnen
- Grondige kennis van wine and foodpairing

- Grondige kennis van beer and foodpairing
- Grondige kennis van menu-engineering
- Grondige kennis van beveragecost en wastecost
- Grondige kennis van prijszetting
- Grondige kennis van bieren (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid...)
- Grondige kennis van de bierstijlen en de factoren die de stijl bepalen
- Grondige kennis van de herkomst van bieren
- Grondige kennis van de technieken waarmee bieren worden geserveerd
- Grondige kennis van bewaar technieken voor bieren
- Grondige kennis van mise-en-place van de bar
- Grondige kennis van mastikeren
- Grondige kennis van de zintuiglijke waarneming bij het degusteren
- Grondige kennis 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 en dat van de medewerkers
- 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

- Stemt de wijn en/of de bieren af op het menu in overleg met de verantwoordelijke van de keuken
- Selecteert wijn en/of bier bij diverse gerechten en menu's of delen van een menu
- Adviseert over de aankoop van wijn en/of bier in overleg met de zaalverantwoordelijke en de zaakvoerder
- Stelt een commercieel verantwoorde wijn- en/of bierkaart samen
- Houdt bij het samenstellen van de wijn- en/of bierkaart rekening met nieuwe trends, nieuwe ontwikkelingen in de smaakleer en met nieuwe producten
- Schenkt de wijn en/of het bier volgens de richtlijnen
- Bespreekt volgende elementen: de aanwezige tekst op de flesetiketten, de visuele waarneming, nasale waarneming de retro-nasale waarneming, de smaakwaarneming, andere positieve/negatieve waarnemingen (zoals technische fouten)
- Formuleert een oordeel over de wijn en/of het bier
- Gebruikt de nodige informatie- en communicatiesystemen
- Vraagt offertes aan bij de leveranciers
- Beoordeelt ontvangen offertes op aanbod, prijs en leveringsvoorwaarden
- Respecteert de rentabiliteit van het bedrijf
- Selecteert de leveranciers
- Maakt afspraken met de leveranciers over prijs en levering
- Neemt de geleverde wijnen en/of bieren in ontvangst en controleert op jaar, herkomst, etiket, verpakking, afsluiting en beoordeelt de algemene staat van het product
- Controleert of de prijsafspraken zijn nagekomen
- Archiveert de bestel- en leveringsbonnen
- Slaat de bieren en/of wijnen volgens het FIFO- of FEFO principe op in de daarvoor bestemde ruimte
- Houdt toezicht op bewaringsomstandigheden (temperatuur, vochtigheid, licht, trillingen, geuren)
- Zorgt voor de dagvoorraad volgens bepaald assortiment
- Maakt de inventaris op
- Gebruikt bedrijfseigen software voor voorraadbeheer
- Houdt gegevens bij over het verbruik
- Adviseert over de hoeveelheid, de soort en de kwaliteit van de in te kopen wijnen en/of bieren
- Stelt de bestellijsten van wijnen en/of bieren samen
- Plaatst de bestelling
- Organiseert de eigen werkzaamheden
- Schat benodigde hoeveelheden in op basis van de aanwezige voorraden en de verwachte drukte
- Vult koelkasten en rekken aan met dranken volgens het "First In First Out" principe
- Stelt de dranken op een ordelijke en aantrekkelijke manier aan de toog op
- Controleert de netheid van de glazen en koelt een aantal glazen voor
- Keurt de bierbewaarplaats: de temperatuur, de verluchting, de hygiënische toestand, de verlichting
- Keurt en bepaalt de ideale tapdruk
- Zorgt voor de juiste koeltemperatuur door de koelinstallatie of de ijsbank af te stemmen op het biervolume
- Begroet de gast(en)
- Controleert de reservatie (indien van toepassing)
- Herkent trouwe en nieuwe gasten
- Herkent de gewoonten van verschillende types van gasten

- Komt zo goed mogelijk tegemoet aan hun verwachtingen
- Neemt de jassen aan en brengt ze naar de vestiaire (indien van toepassing)
- Wijst een plaats toe
- Gaat discreet om met gasten
- Benadert de gast, indien gewenst, in een andere taal (Frans, Engels, Duits...)
- Geeft beperkte toeristische informatie op vraag van de gast
- Geeft informatie over de wijn- en/of bierkaart
- Geeft uitleg over de herkomst, productiejaar, smaak, kleur, varianten, bereidingswijze, serveerwijze... van de wijnen en/of bieren
- Geeft informatie over smaken van gerechten, wijnen, bieren en/of andere dranken en de afstemming ervan op elkaar
- Past de principes van cross*- & up-selling** toe
- Neemt de bestelling van aperitief, wijnen en bieren op
- Verwerkt de bestelling in het kassasysteem
- Chambreert of koelt de wijnen en/of bieren naargelang de soort
- Bereidt de dranken op de voorgeschreven wijze en met het gepaste ritueel
- Schenkt/tapt het bier op de juiste temperatuur
- Gebruikt de juiste druk bij het tappen van een bier
- Schenkt doordrinkbieren correct in
- Schenkt degustatiebieren correct in
- Schenkt degustatiebieren met hergisting correct in
- Schenkt degustatiebieren met kurken stop correct in
- Beoordeelt of het bier voldoet aan de richtlijnen
- Serveert de wijn en/of het bier volgens de richtlijnen en met het gepaste ritueel
- Vraagt naar appreciatie
- Schenkt de dranken in voor de gasten conform bedieningsregels en etiquette
- Houdt de glazen van de gast(en) in de gaten en schenkt bij indien nodig
- Leest en voert de bestelling uit
- Past het bestek aan volgens het gerecht en de menukeuze van de gast
- 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)
- Past de richtlijnen van de etiquette toe
- 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)
- Gaat op een gepaste wijze om met vragen, problemen en klachten van de gast(en)
- Heeft aandacht voor de eigen veiligheid bij het hanteren van warme of koude borden/dienschalen/machines/materiaal
- Overlegt met de verantwoordelijke over de opdrachten
- Communiqueert de opdracht duidelijk naar de zaalmedewerkers
- Geeft het goede voorbeeld
- Motiveert en enthousiasmeert de zaalmedewerkers

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

- Rapporteert eventuele afwijkingen aan de verantwoordelijke
- Neemt opnieuw contact met de leverancier indien nodig
- Zorgt dat eventuele terugzendingen worden afgehandeld
- Spoort defecten op en verhelpt ze
- Reageert correct bij normoverschrijdend gedrag van gasten
- Lost veelvoorkomende problemen bij het tappen op (geen bier, troebel bier, overdadig schuim, plat bier, slechte smaak...)
- Signaleert defecten, gebreken of storingen aan de apparatuur
- Anticipeert op mogelijke onveilige omgevingsfactoren
- Stuur bij en reageert adequaat op onvoorziene omstandigheden
- Verleent hulp en advies bij problemen

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
- Voert de handelingen van het wijn- en/of bierproeven uit
- Proeft de wijn en/of het bier in een neutraal glas (degustatieglas)
- Gebruikt degustatieformulieren met gegevens om zintuiglijk te beoordelen
- Sorteert de wijnen en/of bieren
- Zorgt voor de nodige roulatie van wijnen en/of bieren
- Doet mise-en-place van de dagvoorraad
- Vult de voorraad tijdig aan
- Verzorgt de mise-en-place alvorens de dienst te starten
- Controleert de temperatuur van de dranken
- Zorgt voor een voorraad ijs
- Zet ingrediënten koel
- Zet benodigdheden en decoratie klaar
- Bewaart afgedekte dranken en ingrediënten koel
- Maakt toestellen gebruiksklaar (tapkraan, afwasmachine...)
- Zet het meubilair in de zaal netjes en voorziet de tafels van drankkaarten, kaarsen...
- Past eventueel de tegendruk aan
- Koppelt de vaten van de te proeven bieren aan
- Koppelt de koolzuurleiding aan en zet de koolzuurkraan en bierkraan op de tapkop open
- Keurt het bier op houdbaarheid op zintuiglijke wijze
- Begeleidt gasten naar hun tafel
- Opent de fles(sen) en decanteert de dranken indien nodig
- Beoordeelt de wijnen en/of bieren zintuiglijk (reuk, smaak, temperatuur, visueel)
- Laat de klant proeven
- Haalt maaltijden op
- Brengt de gerechten naar de tafel
- 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 de tafel af
- Doet de mise-en-place van de tafel voor de volgende gast(en)

- Maakt de toog en de apparatuur schoon
- Voert de lege flessen af en sorteert leeggoed en afval
- Ruimt de tafels af en reinigt ze
- Schakelt, indien nodig, machines of installaties uit
- Ontkoppelt het lege vat
- Spoelt het biertraject
- Laat voldoende water uit de tapkraan stromen
- Koppelt het nieuwe vat aan
- Verzamelt en sorteert het af te wassen materiaal
- Brengt de gebruikte benodigdheden naar de spoelkeuken voor de afwas
- Verwijdert etens- en drankresten
- Wast de glazen manueel af of bedient de afwasmachine
- Droogt de glazen af en blinkt ze op
- Bergt gewassen materiaal op de daarvoor voorziene plaats op

Omgevingscontext

- Het beroep wordt uitgeoefend in drank- en maaltijdverstreckende horecabedrijven zoals restaurants (traditioneel, gastronomisch...) en gespecialiseerde bars.
- De sommelier komt in contact met de gasten en verschillende betrokkenen (kelner, maître, chef-kok, directeur van een restaurant, afdelingshoofd, producent, leverancier...)
- Het functioneren in een hiërarchisch team is vereist
- De sommelier werkt in een commercieel bedrijf
- Het beroep wordt uitgeoefend met flexibele uren: overdag, 's nachts, tijdens het weekend en/of tijdens feestdagen, via onderbroken dienst (service-coupé) en met variabele roosters
- Het dragen van een uniform is soms vereist
- De sommelier heeft werkt in een omgeving waarin coördinerende, informerende, bewakende en uitvoerende taken moeten gecombineerd worden.
- De organisatie van de werkzaamheden wordt deels bepaald door vigerende wet- en regelgeving, regels en bedrijfsafspraken, anderzijds door meer context specifieke elementen zoals infrastructuur, doelgroep, wisselende gastwensen en gasttypen. De sommelier moet hier adequaat kunnen mee omgaan.
- De sommelier moet ook rekening houden met het belang van het bedrijf bij het realiseren van de wensen van de gast(en). Hij is bovendien ook afhankelijk van het aanbod van de leveranciers waarmee het bedrijf werkt en de beschikbaarheid daarvan.
- De beroepsuitoefening vereist dat de dienstverlening wordt afgestemd op de wensen en noden van de gasten.
- De beroepsuitoefening staat ook in functie van het naleven van bedrijfsprocedures.
- 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: ziekte van een collega, piekmomenten m.b.t. het aantal gasten, problemen met gasten...
- Het beroep vereist aandacht voor het opmerken en wegnemen van storende factoren ter bevordering van het comfort van de gasten.
- De sommelier kan in uitzonderlijke gevallen ook bepaalde taken van de kelner overnemen.

Handelingscontext

- Het beroep houdt hanteren van lasten en langdurig rechtstaan en rondlopen in
- De beroepsbeoefenaar moet dienst- en tijdschema's naleven
- Het beroep vereist het afstemmen van de dienstverlening op de wensen en noden van de gasten
- De beroepsuitoefening vraagt een bijzondere aandacht voor het gelijktijdig interpreteren en opmerken van de inhoud van glazen, signalen van 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 en het bedienen van de gasten (Frans, Engels, Duits...)
- Het vertrouwelijk omgaan met informatie en gegevens van de gasten
- Het beroep vereist het toepassen van principes van klantvriendelijkheid, etiquette, persoonlijk voorkomen en hygiëne
- Permanente aandacht voor voedselveiligheid en hygiëne op de werkplek is nodig
- Permanente aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening is noodzakelijk
- 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 tijdens het hanteren van warme borden en dienstmateriaal
- De sommelier is sociaal-communicatief en beschikt over een goed ontwikkeld empathisch vermogen
- De sommelier wordt tijdens zijn beroepsuitoefening geconfronteerd met een diversiteit aan werkzaamheden : de hele bar in het oog houden, het geven van informatie en adviezen, technische handelingen bij het verlenen van gastvrijheid, gelijktijdig uitvoeren en voeren van verkoopgesprekken
- Het kunnen omgaan met moeilijke gasten en hun klachten/specifieke verwachtingen/vragen
- De sommelier moet alert zijn wanneer gasten normafwijkend gedrag vertonen en gepast reageren

Autonomie

Is zelfstandig in

- het uitvoeren van zijn eigen taken, het contact met de gasten, de verkoop van wijnen en bieren en het beheer van voorraden

Is gebonden aan

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

Doet beroep op

- de eindverantwoordelijke (zaalverantwoordelijke, maître d'hôtel, eigenaar van de zaak...) bij uitzonderlijke problemen

Verantwoordelijkheid

- Werkt in teamverband

- Werkt kostenbewust met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn
- Werkt volgens de regels van hygiëne en voedselveiligheid
- Handelt integer
- Werkt de wijn- en/of bierkaart uit volgens het soort keuken, de geografische regio en de bedrijfsstrategie
- Proeft wijnen en/of bieren en beoordeelt volgens zintuiglijke analyse
- Bestelt de geselecteerde wijnen en/of bieren bij gespecialiseerde producenten of verdelers
- Ontvangt en controleert de bestelling
- Organiseert de voorraad volgens de oorsprong, het productiejaar, de verpakking en de juiste conserveringsmanier (rijpen, onmiddellijke consumptie...) van de diverse wijnen en/of bieren
- Volgt de voorraad op, stelt de nodige bevoorrading vast en geeft de bestelling door
- Richt de office en de bar in of zet deze opnieuw op orde
- Maakt de tapinstallatie klaar
- Onthaalt de gast bij aankomst in het restaurant en wijst hem een tafel toe
- Biedt de wijn- en/of bierkaart aan, adviseert de gasten en neemt de bestelling op
- Brengt de gekozen wijnen en/of bieren op temperatuur, op de juiste wijze en met het gepaste ritueel
- Schenkt bieren uit fles of via tapinstallatie
- Dient de dranken op in de zaal
- Dient gerechten op in de zaal
- Ruimt de office en de toog op
- Reinigt de tapinstallatie en vervangt eventueel een vat
- Reinigt de glazen, de karaffen... (met stoom, met azijn...) en bergt ze op
- Begeleidt zaalmedewerkers

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten en voorwaarden

Voor de beroepsuitoefening van 'Sommelier' 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"