

# BEROEPSKWALIFICATIE

## 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 NIVEAU (VKS EN EQF)

3

#### 1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 3, 2020

### 2. Competenties

#### 2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:  
Werkt in teamverband

- Wisselt informatie uit met collega's en eindverantwoordelijke
- Rapporteert aan de eindverantwoordelijke
- Werkt efficiënt samen met collega's
- Past zich flexibel aan (verandering van collega's, verandering van werkschema...)
- Meldt problemen, mondeling of schriftelijk, aan de leidinggevende
- Deelt vakkennis
- Vraagt zelf hulp of advies indien nodig
- Toont respect voor elke collega, functie of taak
- Draagt bij tot een aangename sfeer in het team
- Verplaatst zich in de positie van een collega
- Reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativeren...)

Met inbegrip van kennis:

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

Competentie 2:

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

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

Met inbegrip van kennis:

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

Competentie 3:

Werkt volgens de regels van hygiëne en voedselveiligheid

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

Met inbegrip van kennis:

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

Competentie 4:

Handelt integer

- Respecteert de privacy van de gast
- Voert de werkzaamheden uit zonder te storen
- Gaat op ethische wijze om met informatie over de gast
- Respecteert, indien aanwezig, de deontologische code van de werkgever en/of gast
- Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen

Met inbegrip van kennis:

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

Competentie 5:

Stelt de zaal en de office op en maakt tafels klaar voor de dienst

- Organiseert de eigen werkzaamheden
- Leest het zaalplan
- 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

- Heeft aandacht voor de juiste atmosfeer (verlichting, geluid, temperatuur)

Met inbegrip van kennis:

- 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

Competentie 6:

Maakt het terras klaar voor de dienst

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

Met inbegrip van kennis:

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

Competentie 7:

Verwelkomt de gast

- Begroet de gast(en)
- Neemt de jassen aan en brengt ze naar de vestiaire (indien van toepassing)
- Verwittigt de zaalverantwoordelijke

Met inbegrip van kennis:

- 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
- Kennis van principes van gastvriendelijkheid
- Kennis van etiquette

#### Competentie 8:

Bereidt eenvoudige warme en koude dranken

- 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...)

Met inbegrip van kennis:

- 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

#### Competentie 9:

Maakt de bestelling klaar

- Leest de bestelling en geeft ze door
- Zet de dranken klaar
- Past het bestek aan volgens het gerecht en de menukeuze van de gast

Met inbegrip van kennis:

- 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

#### Competentie 10:

Dient gerechten en/of dranken op in de zaal of op het terras

- 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
- 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van allergenen
- 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

Competentie 11:

Ruimt af

- Ruimt af als alle gasten klaar zijn met eten
- Vraagt naar bijkomende wensen van de gast

Met inbegrip van kennis:

- 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 verkooptechnieken
- Kennis van serveertechnieken

Competentie 12:

Bereidt de betaling van de consumptie voor

- Maakt de rekening voor de gast(en)
- Brengt de rekening naar de tafel
- Verwittigt de zaalverantwoordelijke
- Neemt gepast afscheid van de gast

Met inbegrip van kennis:

- 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

Competentie 13:

Ruimt de tafels af en maakt het restaurant en het terras schoon na de dienst

- 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
- Zorgt voor orde en netheid in de zaal en op het terras
- 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...)

Met inbegrip van kennis:

- 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

Competentie 14:

Reinigt glazen en couverts (met stoom, met azijn...) en bergt het vaatwerk op

- 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

Met inbegrip van kennis:

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

## 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 verkoopstechnieken
  - Basiskennis van elektronische kassasystemen
  - Basiskennis van reinigingsplannen
- 
- Kennis van vakjargon in het Engels en het Frans
  - Kennis van HACCP-normen
  - Kennis van rekenvaardigheid in functie van economisch werken
  - Kennis van persoonlijke hygiëne
  - Kennis van principes van gastvriendelijkheid
  - Kennis van correcte omgangsvormen
  - Kennis van 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 milieuvorschriften 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 bedieningsmaterieel 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 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
- 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"