

BEROEPSKWALIFICATIE

Kelner

////////////////////////////////////
BK-0077-2

1. Globaal

1.1 TITEL

Kelner

Deze benaming wordt niet gebruikt in de Competent-fiche G180301 Kelner restaurant (m/v), maar het is de gebruikelijke benaming in de horecasector in Vlaanderen. De Competent-fiche vermeldt de titels kelner restaurant, kelner in de horeca, rangkelner, Dit dossier beoogt een algemeen profiel van kelner.

1.2 DEFINITIE

De kelner ontvangt de gasten, stelt gerechten en dranken voor, neemt bestellingen op, geeft deze door aan het bar- of keukenpersoneel, serveert de dranken en/of gerechten, werkt ze eventueel af aan tafel, maakt de rekening op en rekent af 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, relativieren...)

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 beveragecost en wastecost
- 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, benodigdheden en toestellen
- Kennis van HACCP-normen
- Kennis van rekendraagzaamheid in functie van economisch werken
- Kennis van foodcost en prijszetting
- Kennis van bedrijfsprocedures m.b.t. het eigen werk

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 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
- Kennis van persoonlijke hygiëne
- Kennis van traceerbaarheid van producten

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:

Noteert de reservaties

- Registreert de reservatie mondeling, telefonisch of online (gebruikt eventueel reservatiesoftware)
- Noteert de naam, aantal personen, datum, uur, eventueel speciale wensen van de reservering
- Communiceert de reservatie aan de (eind)verantwoordelijke

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van reservatiesystemen

Competentie 6:

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

- Organiseert de eigen werkzaamheden
- Raadpleegt de reservaties
- Maakt een zaalplan en/of een terrasplan op
- 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 koelkasten 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:

- Kennis van werkorganisatie
- Kennis van het opstellen van een buffet
- Kennis van mise-en-place van de zaal
- Kennis van het opmaken van een zaalplan
- Kennis van gebruik van een zaalplan
- Kennis van tafelschikking
- Kennis van technieken om tafels op te maken
- Kennis van mastikeren
- Kennis van FIFO/FEFO-principe
- Kennis van gebruik van een terrasplan
- Kennis van het opmaken van een terrasplan

Competentie 7:

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:

- Kennis van werkorganisatie
- Kennis van tafelschikking
- Kennis van technieken om tafels op te maken

- Kennis van mastikeren
- Kennis van mise-en-place van het terras
- Kennis van reinigingstechnieken
- Kennis van gebruik van een terrasplan

Competentie 8:

Onthaalt de gast bij aankomst in het restaurant, wijst hem een tafel toe en biedt de kaart aan

- 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 beperkte streekgebonden toeristische informatie
- Kennis van principes van gastvriendelijkheid
- Kennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits...). De kelner kan de gast begrijpen en in zinnen, met kennis van elementaire vakterminologie, antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren
- Kennis van de regels van het onthaal
- Kennis van lichaamstaal
- Kennis van etiquette
- Kennis van verschillende types van gasten

Competentie 9:

Adviseert de gast bij zijn keuze van gerechten, al naargelang zijn smaak en de dagsuggestie en neemt de bestelling op

- Informeert en adviseert over het menu, aanbiedingen, suggesties, ...
- Verkoopt een gerecht en/of drank overeenkomstig de bedrijfsstrategie
- Geeft toelichting over de bereiding en de ingrediënten
- Adviseert alternatieven bij allergieën en vaak voorkomende diëten
- Informeert en adviseert over combinaties van gerechten en dranken
- Heeft aandacht voor speciale wensen van de gast
- Onthoudt of noteert de bestellingen (gerechten, dranken)
- Registreert de bestelling
- Geeft de bestelling en bijzonderheden door aan de keuken

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van rekenvaardigheid in functie van economisch werken
- Kennis van allergenen
- Kennis van principes van gastvriendelijkheid

- Kennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits...). De kelner kan de gast begrijpen en in zinnen, met kennis van elementaire vakterminologie, antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren
- Kennis van etiquette
- Kennis van ingrediënten en voedingsproducten
- Kennis van vaak voorkomende diëten
- Kennis van samenstelling van gerechten
- Kennis van bereidingswijzen en -tijden van gerechten
- Kennis van verkooptechnieken (upselling...)
- Kennis van rekenvaardigheid in functie van klantgericht werken

Competentie 10:

Biedt de drankenkaart aan, adviseert de gasten en neemt de bestelling op

- Geeft informatie over de drankenkaart
- Geeft informatie over smaken van gerechten en dranken en de afstemming ervan op elkaar
- Raadpleegt bij bijzondere wensen de betrokken verantwoordelijke (de gespecialiseerde drankenkelner....)
- Neemt de bestelling op
- Registreert de bestelling
- Geeft de bestelling door aan de bar

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van rekenvaardigheid in functie van economisch werken
- Kennis van principes van gastvriendelijkheid
- Kennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits...). De kelner kan de gast begrijpen en in zinnen, met kennis van elementaire vakterminologie, antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren
- Kennis van etiquette
- Kennis van samenstelling van gerechten
- Kennis van samenstelling van dranken
- Kennis van bereidingswijzen en -tijden van dranken
- Kennis van verkooptechnieken (upselling...)
- Kennis van dranken
- Kennis van rekenvaardigheid in functie van klantgericht werken

Competentie 11:

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:

- Kennis van beveragecost en wastecost
- Kennis van rekenvaardigheid in functie van economisch werken

- Kennis van FIFO/FEFO-principe
- Kennis van ingrediënten en voedingsproducten
- Kennis van samenstelling van dranken
- Kennis van bereidingswijzen en -tijden van dranken
- Kennis van dranken
- Kennis van barmateriaal en machines
- Kennis van versheid van producten door zintuiglijke controle

Competentie 12:

Bereidt complexe warme en koude dranken

- Zet alle benodigde materialen klaar
- Zorgt dat er zo min mogelijk tijd en materiaal wordt verspild
- Zet de producten(alcoholische en niet-alcoholische dranken, suikers, room, fruitsoorten, kruiden, specerijen...) klaar zodat de bereiding zonder onderbrekingen kan verlopen
- Ontkurkt en decanteert de wijnen
- Tapt/schenkt de voorgeschreven hoeveelheid drank in een glas/tas volgens de richtlijnen
- Decoreert en serveert de drankbereiding volgens recept en de richtlijnen van het huis
- Vult de voorraad dranken en producten aan

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van beveragecost en wastecost
- Kennis van rekenvaardigheid in functie van economisch werken
- Kennis van FIFO/FEFO-principe
- Kennis van ingrediënten en voedingsproducten
- Kennis van samenstelling van dranken
- Kennis van bereidingswijzen en -tijden van dranken
- Kennis van dranken
- Kennis van barmateriaal en machines
- Kennis van versheid van producten door zintuiglijke controle

Competentie 13:

Dient de dranken op in de zaal

- Zet de dranken klaar of geeft de bestelling door
- Haalt dranken op
- Serveert dranken volgens de richtlijnen van het huis
- Past de richtlijnen van de etiquette toe
- 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
- Doet de mise-en-place van de tafel voor de volgende gast(en)
- Registreert eventueel een extra bestelling van de gast(en)
- Houdt de glazen van de gast(en) in de gaten en schenkt bij indien nodig
- Gaat op een gepaste wijze om met vragen, problemen en klachten van de gast(en)

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van allergenen

- Kennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits...). De kelner kan de gast begrijpen en in zinnen, met kennis van elementaire vakterminologie, antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren
- Kennis van lichaamstaal
- Kennis van samenstelling van gerechten
- Kennis van bereidingswijzen en -tijden van dranken
- Kennis van dranken
- Kennis van versheid van producten door zintuiglijke controle
- Kennis van technieken voor bediening (Engelse, Franse, Russische wijze, op een bord...)

Competentie 14:

Dient gerechten op in de zaal

- 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
- Neemt deel aan de voorbereiding en uitvoering van festiviteiten, banketten en buffetten

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van allergenen
- Kennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits...). De kelner kan de gast begrijpen en in zinnen, met kennis van elementaire vakterminologie, antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren
- Kennis van lichaamstaal
- Kennis van ingrediënten en voedingsproducten
- Kennis van vaak voorkomende diëten
- Kennis van samenstelling van gerechten
- Kennis van bereidingswijzen en -tijden van gerechten
- Kennis van versheid van producten door zintuiglijke controle
- Kennis van technieken voor bediening (Engelse, Franse, Russische wijze, op een bord...)
- 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

Competentie 15:

Werkt gerechten af (vlees versnijden, vis fileren, flamberen...)

- Controleert de materialen voor de uit te voeren tafelbereidingen op hygiëne en netheid
- Controleert de klaargezette grondstoffen op soort, kwaliteit en bruikbaarheid
- Toont het in de keuken reeds voorbereekte product aan de gasten
- Geeft de nodige uitleg
- Past de voorgeschreven keukentechniek aan tafel toe
- Hanteert gasstellen, vuren en warmhoudtoestellen (indien van toepassing)
- Serveert het gerecht op voorgeschreven wijze aan de gast
- Beantwoordt eventuele vragen van de gast
- Ruimt de gebruikte materialen af

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van ingrediënten en voedingsproducten
- Kennis van samenstelling van gerechten
- Kennis van bereidingswijzen en -tijden van gerechten
- Kennis van versheid van producten door zintuiglijke controle
- 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 versnijdingen en bereidingen in de zaal

Competentie 16:

Bereidt de betaling van de consumptie voor

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

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van manuele en elektronische bestelsystemen
- Kennis van manuele en elektronische kassasystemen

Competentie 17:

Int de betaling voor de consumptie

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

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van principes van gastvriendelijkheid
- Kennis van manuele en elektronische kassasystemen
- Kennis van inningsprocedures
- Kennis van functionele rekenvaardigheden
- Kennis van betaalmiddelen

Competentie 18:

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

- Maakt een reinigingsplan voor zaal en terras op

- Zet de zaal op orde
- Ruimt de tafels af
- Brengt glazen, vaatwerk en gebruikte benodigdheden naar de spoelkeuken en/of bar voor de afwas
- Verwijdert etens- en drankresten (indien van toepassing)
- Doet de mise-en-place voor de volgende dienst
- Rangschikt het bedieningsmateriaal en bergt het op
- Zorgt voor orde en netheid in de zaal (behalve grondige schoonmaakbeurten)
- Verwijdert de volle vuilniszakken en plaatst nieuwe
- Verzamelt en rangschikt het leeggoed
- Maakt werkinstrumenten en meubilair 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:

- Kennis van werking van machines of materieel
- Kennis van werkorganisatie
- Kennis 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 mise-en-place van het terras
- Kennis van reinigingstechnieken
- Kennis van gebruik van een terrasplan
- Kennis van reinigingsplannen (opmaak en gebruik)

Competentie 19:

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
- Bergt schoon materiaal op de daarvoor voorziene plaats op

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van werking van machines of materieel
- Kennis van werkorganisatie
- Kennis van reinigingsplannen (opmaak en gebruik)

Competentie 20:

Controleert de kassa bij het begin van de werkdag en telt bij de sluiting

- Bedient de kassa
- Registreert de verkoop
- Maakt een dagrapport van de kassa
- Telt de kassa na en verklaart kasverschillen
- Controleert ontvangsten en kassaverrichtingen
- Lost storingen aan de kassa op
- Bergt het geld op en/of stort het op voorgeschreven wijze

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van manuele en elektronische kassasystemen
- Kennis van functionele rekenvaardigheden
- Kennis van controle van de kassa

Competentie 21:

Stuurt het bedienend personeel aan

- Stelt de werkplanning voor het eigen team op en stuurt bij indien nodig
- Ziet toe op de uitvoering van de opdrachten
- Grijpt in bij verkeerd werk of gedrag van medewerkers
- Lost conflicten tussen medewerkers op
- Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers
- Geeft medewerkers een nieuwe opdracht zodra de vorige is afgewerkt

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van werkorganisatie
- Kennis van opvolging van een team

Competentie 22:

Leert medewerkers de richtlijnen van het bedrijf aan

- Leert praktische vaardigheden voor de uitvoering van de opdrachten aan
- Geeft uitleg bij de uitvoering van de opdrachten
- Leert ergonomische hef- en tiltechnieken aan
- Leert de regels van hygiëne en voedselveiligheid aan
- Volgt de vaardigheden van de medewerkers op
- Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers
- Begeleidt nieuwe medewerkers

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van ergonomie
- Kennis van HACCP-normen
- Kennis van feedbacktechnieken

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van interculturele gebruiken
- Basiskennis van beperkte streekgebonden toeristische informatie
- 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 ergonomie
- Kennis van beveragecost en wastecost
- 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, benodigdheden en toestellen
- 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 persoonlijke hygiëne
- Kennis van principes van gastvriendelijkheid
- Kennis van correcte omgangsvormen
- Kennis van werkorganisatie
- Kennis van het opstellen van een buffet
- Kennis van mise-en-place van de zaal
- Kennis van het opmaken van een zaalplan
- Kennis van gebruik van een zaalplan
- Kennis van tafelschikking
- Kennis van technieken om tafels op te maken
- Kennis van mastikeren
- Kennis van FIFO/FEFO-principe
- Kennis van mise-en-place van het terras
- Kennis van reinigingstechnieken
- Kennis van gebruik van een terrasplan
- Kennis van het opmaken van een terrasplan
- Kennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits...). De kelner kan de gast begrijpen en in zinnen, met kennis van elementaire vakterminologie, antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren
- Kennis van de regels van het onthaal
- Kennis van lichaamstaal
- Kennis van etiquette
- Kennis van verschillende types van gasten
- Kennis van ingrediënten en voedingsproducten
- Kennis van vaak voorkomende diëten
- Kennis van samenstelling van gerechten
- Kennis van samenstelling van dranken
- Kennis van bereidingswijzen en -tijden van dranken
- Kennis van bereidingswijzen en -tijden van gerechten
- Kennis van verkoopstechnieken (upselling...)
- Kennis van dranken
- Kennis van barmateriaal en machines
- Kennis van versheid van producten door zintuiglijke controle
- Kennis van technieken voor bediening (Engelse, Franse, Russische wijze, op een bord...)
- 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 versnijdingen en bereidingen in de zaal
- Kennis van manuele en elektronische bestelsystemen

- Kennis van manuele en elektronische kassasystemen
- Kennis van inningsprocedures
- Kennis van functionele rekenvaardigheden
- Kennis van betaalmiddelen
- Kennis van controle van de kassa
- Kennis van opvolging van een team
- Kennis van feedbacktechnieken
- Kennis van reservatiesystemen
- Kennis van reinigingsplannen (opmaak en gebruik)
- Kennis van foodcost en prijszetting
- Kennis van bedrijfsprocedures m.b.t. het eigen werk
- Kennis van traceerbaarheid van producten
- Kennis van rekenvaardigheid in functie van klantgericht werken

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
- 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
- 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

- Registreert de reservatie mondeling, telefonisch of online (gebruikt eventueel reservatiesoftware)
- Noteert de naam, aantal personen, datum, uur, eventueel speciale wensen van de reservering
- Communiceert de reservatie aan de (eind)verantwoordelijke
- Organiseert de eigen werkzaamheden
- Raadpleegt de reservaties
- Maakt een zaalplan en/of een terrasplan op
- Leest het zaalplan
- Heeft aandacht voor de juiste atmosfeer (verlichting, geluid, temperatuur)
- Leest het terrasplan
- 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
- 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
- Informeert en adviseert over het menu, aanbiedingen, suggesties, ...
- Verkoopt een gerecht en/of drank overeenkomstig de bedrijfsstrategie
- Geeft toelichting over de bereiding en de ingrediënten
- Adviseert alternatieven bij allergieën en vaak voorkomende diëten
- Informeert en adviseert over combinaties van gerechten en dranken
- Heeft aandacht voor speciale wensen van de gast
- Onthoudt of noteert de bestellingen (gerechten, dranken)
- Registreert de bestelling
- Geeft de bestelling en bijzonderheden door aan de keuken
- Geeft informatie over de drankenkaart
- Geeft informatie over smaken van gerechten en dranken en de afstemming ervan op elkaar
- Raadpleegt bij bijzondere wensen de betrokken verantwoordelijke (de gespecialiseerde drankenkelner....)
- Neemt de bestelling op
- Registreert de bestelling
- Geeft de bestelling door aan de bar
- Zorgt dat er zo min mogelijk tijd en materiaal wordt verspild
- Decoreert en serveert de drankbereiding volgens recept en de richtlijnen van het huis
- Serveert dranken volgens de richtlijnen van het huis
- Past de richtlijnen van de etiquette toe
- Registreert eventueel een extra bestelling van de gast(en)
- Houdt de glazen van de gast(en) in de gaten en schenkt bij indien nodig
- Past het bestek aan volgens het gerecht en de menukeuze van de gast
- 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)
- Heeft aandacht voor de eigen veiligheid bij het hanteren van warme of koude borden/dienschalen/machines/materiaal
- Controleert de materialen voor de uit te voeren tafelbereidingen op hygiëne en netheid
- Controleert de klaargezette grondstoffen op soort, kwaliteit en bruikbaarheid

- Geeft de nodige uitleg
- Past de voorgeschreven keukentechniek aan tafel toe
- Beantwoordt eventuele vragen van de gast
- Voorziet voldoende wisselgeld in de kassa
- Maakt de rekening voor de gast(en)
- Controleert de geldigheid van het betaalmiddel
- Volgt de voorgeschreven procedure voor betalingen met een bankkaart
- Ontvangt het te betalen bedrag en geeft correct wisselgeld terug
- Neemt gepast afscheid van de gast
- Maakt een reinigingsplan voor zaal en terras op
- Reinigt volgens het reinigingsplan (afwassen van tafels, stofzuigen...)
- Waakt over de netheid en de hygiëne van de publieke ruimtes
- Bedient de kassa
- Registreert de verkoop
- Maakt een dagrapport van de kassa
- Telt de kassa na en verklaart kasverschillen
- Controleert ontvangsten en kassaverrichtingen
- Bergt het geld op en/of stort het op voorgeschreven wijze
- Stelt de werkplanning voor het eigen team op en stuurt bij indien nodig
- Ziet toe op de uitvoering van de opdrachten
- Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers
- Geeft medewerkers een nieuwe opdracht zodra de vorige is afgewerkt
- Leert praktische vaardigheden voor de uitvoering van de opdrachten aan
- Geeft uitleg bij de uitvoering van de opdrachten
- Leert ergonomische hef- en tiltechnieken aan
- Leert de regels van hygiëne en voedselveiligheid aan
- Volgt de vaardigheden van de medewerkers op
- Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers
- Begeleidt nieuwe medewerkers

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, relativieren...)
- Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen
- Reageert gepast op wisselende weersomstandigheden (regen, zon...)
- Reageert correct bij normoverschrijdend gedrag van gasten
- Gaat op een gepaste wijze om met vragen, problemen en klachten van de gast(en)
- Meldt technische defecten (vb. frigo's, koffieapparaat...)
- Lost storingen aan de kassa op
- Grijpt in bij verkeerd werk of gedrag van medewerkers
- Lost conflicten tussen medewerkers op

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
- 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 koelkasten 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)
- Wijst een plaats toe
- Begeleidt gasten naar hun tafel
- 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 alle benodigde materialen klaar
- Zet de producten(alcoholische en niet-alcoholische dranken, suikers, room, fruitsoorten, kruiden, specerijen...) klaar zodat de bereiding zonder onderbrekingen kan verlopen
- Ontkurkt en decanteert de wijnen
- Tapt/schenkt de voorgeschreven hoeveelheid drank in een glas/tas volgens de richtlijnen
- Vult de voorraad dranken en producten aan
- Zet de dranken klaar of geeft de bestelling door
- Haalt dranken op
- 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
- Doet de mise-en-place van de tafel voor de volgende gast(en)
- Gaat op een gepaste wijze om met vragen, problemen en klachten van de gast(en)
- 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)
- 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)
- Neemt deel aan de voorbereiding en uitvoering van festiviteiten, banketten en buffetten
- Toont het in de keuken reeds voorbereide product aan de gasten
- Hanteert gastellen, vuren en warmhoudtoestellen (indien van toepassing)

- Serveert het gerecht op voorgeschreven wijze aan de gast
- Ruimt de gebruikte materialen af
- Zet de zaal op orde
- Ruimt de tafels af
- Brengt glazen, vaatwerk en gebruikte benodigdheden naar de spoelkeuken en/of bar voor de afwas
- Verwijdert etens- en drankresten (indien van toepassing)
- Doet de mise-en-place voor de volgende dienst
- Rangschikt het bedieningsmateriaal en bergt het op
- Zorgt voor orde en netheid in de zaal (behalve grondige schoonmaakbeurten)
- Verwijdert de volle vuilniszakken en plaatst nieuwe
- Verzamelt en rangschikt het leeggoed
- Maakt werkinstrumenten en meubilair schoon
- 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
- Bergt schoon materiaal op de daarvoor voorziene plaats op

Omgevingscontext

- Het beroep wordt uitgeoefend in restaurants, bars, hotels of feestzalen
- 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 kelner wordt tijdens zijn beroepsuitoefening geconfronteerd met een diversiteit aan werkzaamheden: de hele zaal in het oog houden, het geven van informatie en adviezen, technische handelingen bij het verlenen van gastvrijheid, gelijktijdig uitvoeren en voeren van verkoopgesprekken, ...
- 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

- Uiterste precisie en oplettendheid bij het uitvoeren van de beroepsactiviteiten zijn noodzakelijk
- De beroepsbeoefenaar moet dienst- en tijdschema's naleven
- Het beroep vereist het toepassen van principes van klantvriendelijkheid, etiquette, persoonlijk voorkomen en hygiëne
- Permanente aandacht voor voedselveiligheid en hygiëne op de werkplek is nodig
- Het beroep houdt het hanteren van lasten en langdurig rechtstaan en rondlopen in
- De uitoefening van het beroep vraagt een respectvolle houding en een correcte, duidelijke en doelgerichte communicatie met de gasten, de collega's en de hiërarchische meerderen
- Het betrouwbaar omgaan met informatie en gegevens van de gasten is vereist
- De kelner moet alert zijn wanneer de gasten normaal afwijkend gedrag vertonen en gepast reageren
- Het beroep vereist het afstemmen van de dienstverlening op de wensen en noden van de gasten
- Het kunnen omgaan met moeilijke gasten en hun klachten/specifieke verwachtingen en vragen is noodzakelijk
- Permanente aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening is noodzakelijk
- Het economisch omgaan met voedingsproducten is noodzakelijk
- De beroepsbeoefenaar kan op piekmomenten goed en efficiënt functioneren
- De beroepsbeoefenaar moet alert zijn voor de eigen veiligheid 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, het openen en sluiten van het restaurant, het afrekenen met de gast. De kelner werkt onder de directe leiding en toezicht van de maître d'hôtel (of de zaalverantwoordelijke).

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, etiquette en persoonlijk voorkomen

Doet beroep op

- de verantwoordelijke voor problemen met de afrekening 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
- Noteert de reservaties
- Stelt de zaal en de office op en maakt tafels klaar voor de dienst
- Maakt het terras klaar voor de dienst
- Onthaalt de gast bij aankomst in het restaurant, wijst hem een tafel toe en biedt de kaart aan

- Adviseert de gast bij zijn keuze van gerechten, al naargelang zijn smaak en de dagsuggestie en neemt de bestelling op
- Biedt de drankenkaart aan, adviseert de gasten en neemt de bestelling op
- Bereidt eenvoudige warme en koude dranken
- Bereidt complexe warme en koude dranken
- Dient de dranken op in de zaal
- Dient gerechten op in de zaal
- Werkt gerechten af (vlees versnijden, vis fileren, flamberen...)
- Bereidt de betaling van de consumptie voor
- Int de betaling voor de consumptie
- Ruimt de tafels af en maakt het restaurant schoon na de dienst
- Reinigt glazen en couverts (met stoom, met azijn...) en bergt het vaatwerk op
- Controleert de kassa bij het begin van de werkdag en telt bij de sluiting
- Stuurt het bedienend personeel aan
- Leert medewerkers de richtlijnen van het bedrijf aan

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten en voorwaarden

Voor de beroepsuitoefening van 'Kelner' 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"