

BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

Maître d'hôtel

////////////////////////////////////

1. Globaal

1.1 TITEL

Maître d'hôtel

Deze benaming wordt gebruikt in de Competent-fiche G180201 Maître d'hôtel (m/v)

1.2 DEFINITIE

Ontvangt de gasten, geeft hen een plaats, informeert, adviseert hen, organiseert de zaal, superviseert het zaalpersoneel, verzekert de samenwerking met de keuken volgens de kwaliteitsvereisten van het bedrijf, werkt zo nodig dranken en gerechten af in de zaal teneinde de gast kwaliteitsvol te bedienen.

1.3 EXTRA UITLEG

Het beroep eist verder een goede lichamelijke geschiktheid, een prima voorkomen, sociale vaardigheden en een vlotte communicatie. Maître d'hôtel zijn het uithangbord van de zaak; présence en uitstraling zijn essentieel. Meertaligheid is een vereiste.

1.4 SECTOREN

- Horeca, sport & ontspanning (PC302 Hotelbedrijf)

1.5 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

Hoofdindieners

Horeca Vorming Vlaanderen

Mede-indieners

VDAB-Studiedienst

1.6 REFERENTIEKADER

Gehanteerde referentiekaders

- Competent-fiche (SERV): G180201 Maître d'hôtel (m/v), 18 december 2012
- Beroepsfiche: Fiche métier Maître d'hôtel (Frankrijk)
- Beroeps(competentie)profiel: Chef Bediening
- Andere: Document medewerking bediening café/bar (Nederland)

Relatie tot het referentiekader

Alle basisactiviteiten en specifieke activiteiten van de Competent-fiche G180201 Maître d'hôtel (m/v) werden behouden, aangezien de maître ook de taken van het andere zaalpersoneel moet beheersen.

Verder werden de activiteiten, competenties en de onderliggende vaardigheden vergeleken met gegevens uit de Fiche métier Maître d'hôtel (Frankrijk), het beroepscompetentieprofiel Chef Bediening en het document medewerking bediening café/bar(Nederland).

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

2. Activiteiten

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

- Noteert de reservaties (G180201 Id9443-c)
 - Registreert de reservatie (gebruikt eventueel reservatiesoftware)
 - Noteert de naam, aantal personen, datum, uur, eventueel speciale wensen van de reservering
 - Communiqueert de reservatie aan de (eind)verantwoordelijke
- Werkt de bezetting van de tafels en za(a)l(en) in het restaurant bij (G180201 Id9443-c)
 - Maakt een overzicht van de reservaties
 - Zorgt voor een efficiënte indeling en opstelling van de tafels
 - Bespreekt de reservaties met de keuken

- Stelt de planning van het zaalpersoneel op en verdeelt de activiteiten en instructies over de teams (G180201 Id10112-c)
 - Bespreekt de menuplanning met de keukenverantwoordelijke en baseert hierop de verkoopactiviteiten (dranken en gerechten)
 - Bepaalt de uit te voeren werkzaamheden in de zaal of in een deel ervan
 - Verdeelt de taken onder het zaalpersoneel op basis van reservaties of bezettingsprognoses
 - Stelt uurroosters op en doet hiervoor de nodige administratie
 - Geeft instructies en aanwijzingen over de uit te voeren taken
 - Houdt rekening met de vaardigheden van medewerkers
 - Controleert de dienstverlening

- Onthaalt de gast bij aankomst in het restaurant, wijst hem een tafel toe en biedt de kaart aan (G180201 Id21122-c)
 - 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
 - Bedient de gast, indien gewenst, in een andere taal (Frans, Engels, Duits,)
 - Geeft beperkte toeristische informatie op vraag van de gast

- Adviseert de gast bij zijn keuze van gerechten, al naar gelang zijn smaak en de dagsuggestie en neemt de bestelling op (G180201 Id25765-c)
 - 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
 - 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 bar en/of de keuken

- Biedt de drankenkaart aan, adviseert de gasten en neemt de bestelling op (G180301 Id16670-c)
 - 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

- Organiseert en controleert de bediening in de zaal en de verbinding zaal-keuken (G180201 Id16327-c)
 - Geeft leiding aan al het zaalpersoneel
 - Verzekert de samenwerking met de keuken

- Waakt over de afstemming van de activiteiten in de keuken met de drukte in de zaal
 - Houdt toezicht op de mise-en-place van de zaal, de tafels, het dienstmateriaal, de benodigdheden ...
 - Ziet erop toe dat de bediening volgens de geldende richtlijnen verloopt
 - Neemt indien nodig zelf deel aan de bediening van dranken en gerechten
 - Waarborgt een klantvriendelijke en kwalitatieve bediening
 - Reageert correct bij normoverschrijdend gedrag van gasten
 - Ziet toe op de orde en netheid in de zaal
 - Controleert het voorkomen van het zaalpersoneel
- Dient gerechten en/of dranken op in de zaal (G180201 Id20722-c, G180301 Id20888-c/20889-c/20890-c/20891-c/20892-c)
 - Leest en voert de bestelling uit
 - Zet de dranken klaar of geeft de bestelling door
 - Past het bestek aan volgens het gerecht en de menukeuze van de gast
 - Haalt dranken en maaltijden op
 - Serveert dranken volgens de richtlijnen van het huis
 - 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)
 - 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)
 - Heeft aandacht voor de eigen veiligheid bij het hanteren van warme of koude borden/dienschalen/machines/materiaal
- Werkt gerechten af (vlees versnijden, vis fileren, flamberen, ...) (G180201 Id20138)
 - Controleert de materialen voor de uit te voeren tafelbereidingen op hygiëne
 - Controleert de klaargezette grondstoffen op soort, kwaliteit en bruikbaarheid
 - Toont het in de keuken reeds voorbereide product aan de klanten
 - 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 klant
 - Beantwoordt eventuele vragen van de gast
 - Ruimt de gebruikte materialen af
- Bereidt de betaling van de consumptie voor (G180301 Id16736-c)
 - Voorziet voldoende wisselgeld in de kassa
 - Maakt de rekening voor de gast(en)
 - Neemt afscheid bij vertrek

- Int de betaling voor de consumptie (G180301 Id16736-c)
 - 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

- Controleert de kassa bij het begin van de werkdag en telt bij de sluiting (G180101 Id17906)
 - 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

- Kiest de dranken (wijnen en andere speciale dranken) en koopt aan, beheert de voorraad van een restaurantkelder (G180201 Id20400-c)
 - Gebruikt software voor voorraadbeheer en controleert de voorraden
 - Stemt de aankoop van de wijnen en speciale dranken af op het menu in overleg met de chef kok
 - Selecteert aperitieven en digestieven bij de diverse gerechten en menu's
 - Bepaalt de hoeveelheid en kwaliteit per soort in de te kopen dranken, aperitief en digestief
 - Stelt bestellijsten van dranken, aperitieven en digestieven samen in functie van de drankenkaart
 - Vraagt offertes aan bij de leveranciers van dranken, aperitieven en digestieven
 - Beoordeelt ontvangen offertes op volledigheid, prijs en leveringsvoorwaarden
 - Plaatst de bestelling voor dranken, aperitieven en digestieven bij de leverancier(s)

- Organiseert een banket, een conferentie, ... en coördineert (G180201 Id19245-c)
 - Schat of berekent de kosten
 - Gaat na of het bedrijf in staat is het banket te verzorgen
 - Maakt afspraken met de opdrachtgever en legt ze schriftelijk vast
 - Informeert alle relevante afdelingen en personen over wanneer, hoeveel, hoe laat, in welke zaal en met welk doel de gasten komen
 - Coördineert de activiteiten van het bedieningspersoneel
 - Geeft richtlijnen voor de bediening
 - Verzorgt de gastenrelaties en de uitstraling van het huis

- Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast (G180101 Id18152-c)
 - Controleert de hoeveelheid gebruikte dranken en grondstoffen
 - Vult de voorraadlijsten in
 - Gebruikt software voor voorraadbeheer (indien van toepassing)

- Ontvangt en controleert de bestelling (co 00455)
 - Neemt de geleverde wijnen, dranken of producten 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
- Past ergonomische hef- en tiltechnieken toe
- Stuurt het bedienend personeel aan (G180301 Id18000-c)
 - 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
- Leert medewerker de richtlijnen van het bedrijf aan (G180201 Id18114-c)
 - Leert praktische vaardigheden voor de uitvoering van de opdrachten aan
 - Geeft uitleg bij de uitvoering van de opdrachten
 - Leert ergonomische hef- en tiltechnieken aan
 - Volgt de vaardigheden van de medewerkers op
 - Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers
 - Integreert nieuwe medewerkers
- Werft bedienend personeel aan en volgt op (G180201 Id18114-c)
 - Gebruikt kantoorsoftware
 - Stelt een vacature op
 - Voert selecties uit
 - Beoordeelt kandidaten
 - Staat in voor de evaluatie van medewerkers
 - Doet voorstellen voor de opleiding van medewerkers
 - Coördineert het werk van het bedienend personeel
 - Maakt de algemene werkplanning op

2.2 DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis m.b.t. het aanleren van beroepsspecifieke vaardigheden
- Kennis van persoonlijke hygiëne
- Kennis van wijnstokvariëteiten (wijnstokkunde)
- Kennis van streekgebonden toeristische informatie en informatiebronnen algemeen
- Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken
- Grondige kennis van sommeliertechnieken
- Grondige kennis van personeelsbeheer, evaluatie en opleiding
- Grondige kennis van het reservatiesysteem
- Grondige kennis van regels voor het onthaal
- Grondige kennis van de verschillende types van gasten
- Grondige kennis van klantvriendelijkheid en etiquette
- Grondige kennis van regels voor voedselhygiëne en -veiligheid

- Grondige kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken
- Grondige kennis van dranken
- Grondige kennis van ingrediënten en voedingsproducten
- Grondige kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken
- Grondige kennis van de samenstelling van gerechten
- Grondige kennis van de bereidingswijzen en -tijden van dranken
- Grondige kennis van de bereidingswijze en -tijden van gerechten
- Grondige kennis van de samenstelling en bereiding van gerechten, gaartijden, versnijdingen en afwerkingen
- Grondige kennis van technieken voor bediening (Engelse, Franse, Russische wijze, op een bord,)
- Grondige kennis van technieken om dienborden/borden te dragen
- Grondige kennis van technieken om schotels op te dienen
- Grondige kennis van versnijdingen en bereidingen in de zaal
- Grondige kennis van serveertechnieken
- Grondige kennis van tafelschikking, technieken om tafels op te maken en zaaldecoratie
- Grondige kennis van keuken-, zaalmateriaal en machines
- Grondige kennis van voorraadbeheer m.b.t. wijnen en andere speciale dranken
- Grondige kennis van verkooptechnieken
- Grondige kennis van inningsprocedures
- Grondige kennis van betaalmiddelen
- Grondige kennis van manuele en elektronische bestelsystemen/kassasystemen
- Grondige kennis van werkorganisatie
- Grondige kennis voor het aansturen en opvolgen van een team
- Grondige kennis van veiligheidsregels
- Grondige kennis van rekenen en natellen van het wisselgeld
- Grondige kennis van het controleren van de kassa
- Grondige kennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits, ...). De maître kan de gasten begrijpen en in volzinnen, met kennis van vaktechnologie, antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren
- Grondige kennis van de regelgeving inzake wijnen en sterke drank (en verantwoord alcoholgebruik)
- Grondige kennis van de soorten warme en koude, alcoholische en niet-alcoholische, dranken, recepten en bereidingswijzen
- Grondige kennis van voorraadbeheer
- Grondige kennis van het opmaken van bestellingen

Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen opmaken van het zaalplan
- Het kunnen opstellen van de uurroosters en de taalverdeling voor de zaalmedewerkers, rekening houdend met de vaardigheden en competenties van eenieder
- Het kunnen opmaken van de reservatieplanning
- Het kunnen bepalen van de werkvolgorde
- Het kunnen organiseren en controleren van de werkzaamheden in de zaal
- Het kunnen organiseren en coördineren van festiviteiten, banketten en buffetten

- Het kunnen beheren en controleren van de voorraad van de restaurantkelder, het samenstellen van bestellijsten en het beoordelen van prijsoffertes
- Het kunnen noteren van reservaties
- Het kunnen onthalen van de gast(en) volgens de regels van de etiquette
- Het kunnen verzorgen van de gastenrelaties en de uitstraling van het huis
- Het efficiënt kunnen aansturen van medewerkers
- Het efficiënt kunnen communiceren met leidinggevende en collega's in zaal en keuken
- Het kunnen selecteren en aanwerven van personeel
- Het kunnen inwerken, opvolgen en evalueren van het team
- Het kunnen voorbereiden van de betaling
- Het kunnen controleren van de geldigheid van het betaalmiddelen en correct innen van de betaling
- Het kunnen controleren van kassaverrichtingen en opstellen van een kassarapport
- Het kunnen verklaren van kastekorten
- Het kunnen herkennen van verschillende types van gasten en tegemoet komen aan hun verwachtingen
- Het kunnen toepassen van regels met betrekking tot voedselveiligheid en hygiëne
- Het kunnen uitvoeren en controleren van de mise-en-place van de zaal, het meubilair, het zaal- en dienstmateriaal
- Het kunnen uitvoeren en controleren van de mise-en-place van de aperitieven, nagerechten, warme en koude dranken, toebehoren
- Het kunnen bedienen van de gasten
- Het gepast kunnen reageren op de vragen van de gasten
- Het gepast kunnen reageren op signalen van de gasten
- Het kunnen verkopen van gerechten en dranken aan gasten overeenkomstig de bedrijfsstrategie
- Het kunnen beïnvloeden en overtuigen van gasten
- Het kunnen tappen/schenken van de voorgeschreven drank volgens de richtlijnen
- Het kunnen afwerken en bereiden van gerechten in de zaal (flamberen, sabayon, versnijdingen ...)
- Het kunnen aanpassen van het bestek volgens de menukeuze van de gast(en)
- Het kunnen lezen en begrijpen van de bestellingen en deze uitvoeren in functie van de dienst
- Het kunnen gebruiken van keuken- en zaalmateriaal en machines
- Het kunnen waken over de orde, netheid en hygiëne van de publieke ruimten
- Het kunnen reinigen volgens het reinigingsplan
- Het kunnen melden en oplossen van technische defecten
- Het vlot en correct kunnen communiceren met de gasten
- Het vlot kunnen bedienen van en mondeling communiceren met gasten in een andere taal (Frans, Engels, Duits)
- Het kunnen verstrekken van toeristische informatie aan gasten
- Het kunnen opvolgen van de voorraad
- Het kunnen opmaken en plaatsen van bestellingen bij leveranciers
- Het kunnen ontvangen en controleren van bestellingen
- Het kunnen opslaan van producten conform de regelgeving
- Het kunnen opnemen van de bestellingen

Probleemoplossende vaardigheden

- Het kunnen inschatten welke problemen aan de eindverantwoordelijke moeten gemeld worden
- Het kunnen bepalen op welk tijdstip de eindverantwoordelijke bij een probleem/vraag moet betrokken worden
- Het kunnen omgaan met conflicten
- Het kunnen bijsturen van de werkplanning in geval van ziekte van een medewerker of onvoorziene omstandigheden
- Het kunnen onderhandelen van oplossingen met gasten en leveranciers
- Het kunnen ingrijpen bij verkeerd werk van medewerkers
- Het kunnen inschatten of het bedrijf in staat is een banket, conferentie, ... te organiseren en te voldoen aan de wensen van de opdrachtgever en eventueel een alternatief kunnen onderhandelen
- Het kunnen inschatten wanneer er bestellingen moeten geplaatst worden en in welke hoeveelheid
- Het kunnen onderhandelen van oplossingen met leveranciers
- Het kunnen gepast reageren in geval van problemen met voedselveiligheid

Motorische vaardigheden

- Het kunnen uitvoeren en superviseren van de volledige mise-en-place van de zaal, het meubilair, het zaal- en dienstmateriaal
- Het kunnen uitvoeren en superviseren van het buffet, de aperitieven, nagerechten en toebehoren,
- Het kunnen bewaken van de orde en de netheid van de zaal
- Het kunnen gebruiken van het barmateriaal
- Het kunnen tappen/schenken van de hoeveelheid drank volgens de richtlijnen
- Het kunnen ophalen van dranken en maaltijden aan de bar of in de keuken
- Het volgens de richtlijnen kunnen gebruiken van gasstellen en vuren voor de bereiding van gerechten in de zaal
- Het volgens de richtlijnen kunnen gebruiken van warmhoudtoestellen en machines
- Het kunnen inzetten van borden en schotels volgens de richtlijnen van de etiquette
- Het kunnen bewegen in een beperkte ruimte, met respect voor een doorgedreven werktempo
- Het kunnen alert zijn voor de noden en de signalen van de gast(en)
- Het permanent aandachtig kunnen zijn voor de glazen van de gast(en) en het bijschenken indien gewenst
- Het kunnen uitoefenen van de juiste kracht en snelheid bij inzetten en afruimen van de tafels
- Het kunnen schoonmaken, schikken en bergen van het bedieningsmaterieel en de werkinstrumenten
- Het kunnen brengen van borden en benodigdheden naar de spoelkeuken
- Het ergonomisch kunnen handelen bij het voortdurend rechtstaand uitvoeren van de taken
- Het kunnen opslaan van leveringen, conform de wetgeving
- Het kunnen toepassen van ergonomische hef- en tiltechnieken

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
- De maître d'hôtel werkt in een omgeving waarin leidinggevende, coördinerende, opleidende, informerende, bewakende en uitvoerende taken moet gecombineerd worden. Hij past hierbij zowel routinematige als meer specifieke procedures toe. Hij krijgt immers te maken met afwijkingen van de gangbare procedures en moet dan snel, alert en oplossingsgericht te werk gaan
- 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, specifieke grondstoffen, de steeds wisselende praktijksituaties binnen het team, de wisselende gastwensen en gasttypen. De maître d'hôtel moet hier adequaat kunnen mee omgaan.
- De maître d'hôtel 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 ende beschikbaarheid daarvan.
- De maître d'hôtel kan ook te maken hebben met internationale gasten, organisaties en/of events
- De maître d'hôtel moet leiding geven aan het vast zaalpersoneel, maar gelijktijdig ook aan mensen die niet tot het vast kader behoren (interims, extra's, gelegenhedswerkers, ..) en waarvan de competenties hem niet altijd bekend zijn. Het is zijn taak om beide groepen te integreren tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden(op piekmomenten, bij events,)
- Het naleven van de verschillende tijdsschema's en de controle hierop is belangrijk
- De beroepsbeoefenaar komt in contact met verschillende voedingsproducten, dranken en materialen
- De maître d'hôtel kan in uitzonderlijke gevallen ook de taken van de gespecialiseerde drankenkelner of de zaalverantwoordelijke overnemen

Handelingscontext

- De maître d'hôtel wordt tijdens zijn beroepsuitoefening geconfronteerd met een diversiteit aan werkzaamheden: het gelijktijdig organiseren en controleren van de werkzaamheden van de hele zaal, het voeren van verkoopgesprekken, het informeren en adviseren van gasten, het aanwerven en opvolgen van personeel, het uitvoeren van technische handelingen, het gelijktijdig interpreteren en opmerken van de inhoud van glazen, signalen van de gasten, signalen van de bar, signalen vanuit de keuken, de juiste atmosfeer en de activiteiten in de zaal
- De maître d'hôtel moet tijdens de organisatie van de dienst meerdere activiteiten gelijktijdig coördineren en superviseren : het onthaal van de gasten, de werking van de bar, de bediening in de zaal, de verbinding met de keuken en de office, de werkzaamheden in de feestza(a)l(en) en seminaries

- Uiterste precisie en oplettendheid bij het uitvoeren van de beroepsactiviteiten zijn noodzakelijk
- De beroepsbeoefenaar moet dienst- en tijdschema's naleven en hiervoor de nodige instructies geven aan het team
- 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 eindverantwoordelijke (Nederlands, Frans, Engels, Duits,)
- Het vertrouwelijk omgaan met informatie en gegevens van de gasten is vereist
- De maître d'hôtel moet alert zijn wanneer de gasten normafwijkend gedrag vertonen en gepast reageren
- Het beroep vereist het afstemmen van de dienstverlening op de wensen en noden van de gasten
- De beroepsuitoefening vraagt het diplomatisch kunnen omgaan met moeilijke gasten en hun klachten/specifieke verwachtingen/vragen
- 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
- Het leiding geven aan en het coördineren van een hiërarchisch team is vereist en wordt uitgeoefend samen met praktische, uitvoerende taken in de zaal
- De maître d'hôtel beheerst de praktische uitvoering van alle zaalwerkzaamheden
- De maître d'hôtel moet een evenwicht vinden in de tijdsverdeling tussen de leidinggevende taken, de uitvoerende taken en het verzorgen van de gastenrelaties en de uitstraling van het huis
- De maître d'hôtel beschikt over een sociaal communicatief vermogen
- De maître d'hôtel vervult een voorbeeldfunctie naar de medewerkers toe

Autonomie

Is zelfstandig in

- in het organiseren, plannen, coördineren en superviseren van de werkzaamheden in de zaal; het opvolgen van het personeel, het contact met de gasten (gastenrelaties), de verkoop van gerechten en dranken en het beheer van voorraden, het bedienen van de gasten, het afrekenen van de gasten, het openen en sluiten van de zaal, het bedienen van de kassa

Is gebonden aan

- de instructies 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 bij uitzonderlijke problemen

Verantwoordelijkheid

- Correct genoteerde reservaties
- Zorgvuldig onthaal van de gasten
- Klanttevredenheid
- Een vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke bediening
- Informatie aan de gasten over drankenkaart, menu en lokale toeristische activiteiten
- Verkoop van menu's en dranken
- Zorgvuldig genoteerde bestellingen
- Correcte uitvoering van de mise-en-place in de zaal
- Een aangename sfeer en zaaldecoratie
- De bediening, volgens de bedrijfseigen procedures
- Gerespecteerde normen
- Een efficiënte werkorganisatie
- Eigen veiligheid bij het hanteren van warme of koude borden/dienschalen / machines materiaal
- Een ordelijke en nette zaal
- Persoonlijke hygiëne en verzorgd voorkomen
- De toepassing van de voedselveiligheids- en hygiëneregels
- De toepassing van de etiquette
- Nageleefde veiligheidsvoorschriften
- De opening en sluiting van het restaurant
- Opgevolgde handelingen van medewerkers
- Correcte afrekening met de gast
- Opgevolgde en gecontroleerde kassa
- Efficiënte communicatie met de eindverantwoordelijke en medewerkers in de zaal en de keuken
- Aansturing zaalpersoneel
- Efficiënt personeelsbeleid door het aanwerven, begeleiden en evalueren van het zaalpersoneel
- Perfect beheer van de voorraden
- Tijdig geplaatste bestellingen bij leveranciers

2.3 ATTESTEN

Wettelijke attesten

Geen vereisten.

Vereiste attesten

Een medisch attest om te mogen werken in de horecasector.

Instapvoorwaarden

Geen vereisten.

3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

Tewerkstelling

Het beroep van maître d'hôtel is geen knelpuntberoep.

Op basis van de RSZ-gegevens in 2011, waren er in Vlaanderen 69 062 werknemers tewerkgesteld in de sector. Hoeveel mensen hiervan effectief als maître tewerkgesteld zijn, is niet te bepalen aan de hand van deze cijfergegevens want dit beroep komt in elke subsector van de horeca voor.

Tewerkstelling volgens subsector.

	2008	2009	2010	2011
Werknemers per subsector, Hotels	8.546	8.517	8.449	8.736
Werknemers per subsector, Vakantieverblijven	2.853	2.728	2.783	2.416
Werknemers per subsector, Kampeertreinen	322	317	337	294
Werknemers per subsector, Overige accommodatie	154	140	134	125
Werknemers per subsector, Restaurants	39.582	39.741	40.580	40.007
Werknemers per subsector, Catering	8.041	7.288	7.490	8.082

Vacatures

Tabel: Evolutie van het aantal ontvangen vacatures in de horecasector in het normaal economisch circuit zonder interimopdrachten per nace-code -2009/2011-

	Horeca 2009		Horeca 2010		Horeca 2011		2011 tov 2010	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Totaal aantal vacatures	8.215	100%	9.707	100%	11.502	100%	1.795	+18%
Hotels	1.579	19%	1.965	20%	2.338	20%	373	+19%
Kampeertreinen	523	6%	556	6%	775	7%	219	+39%
Restaurants	4.460	54%	5.232	54%	6.104	53%	872	+17%
Drankgelegenheden	802	10%	802	8%	895	8%	93	+12%
Kantines en catering	851	10%	1.152	12%	1.390	12%	238	+21%

Bron: VDAB/ Departement WSE, Bewerking door Guidea

In de periode januari 2012-december 2012 werden er 250 vacatures gepubliceerd op de VDAB website. In dezelfde periode werden er 170 vacatures ontvangen in het normaal economisch circuit zonder uitzendkrachten.

69.1% van deze gelijkaardige vacatures werden ingevuld.

Het duurt gemiddeld 69 dagen om een vacature voor dit beroep in te vullen.

De volgende tabel geeft ons een overzicht over het aantal vacatures en het invullingspercentage voor de laatste jaren. De cijfers zijn enkel gebaseerd op de dossiers die verwerkt werden door de consulenten van de VDAB. Niet alle vacatures worden systematisch doorgegeven aan de VDAB. De VDAB is dus niet op de hoogte van alle vacatures. De cijfers geven een goede indicatie, maar in werkelijkheid liggen deze percentages dus hoger.

JAAR	VACATURES	INVULLINGS-PERCENTAGE	AANTAL OPENSTAANDE BETREKKINGEN EIND DECEMBER
2003	48	72,2 %	16
2004	57	77,6 %	19
2005	61	63,3 %	14
2006	64	67,5 %	13
2007	74	69,2 %	23
2008	130	68,8 %	19
2009	125	75,5 %	25
2010	126	82,6%	25
2011	153	84,6 %	35

Het aantal ontvangen vacatures voor het normaal economisch circuit zonder uitzendopdrachten voor het jaar 2011, met regionale verdeling

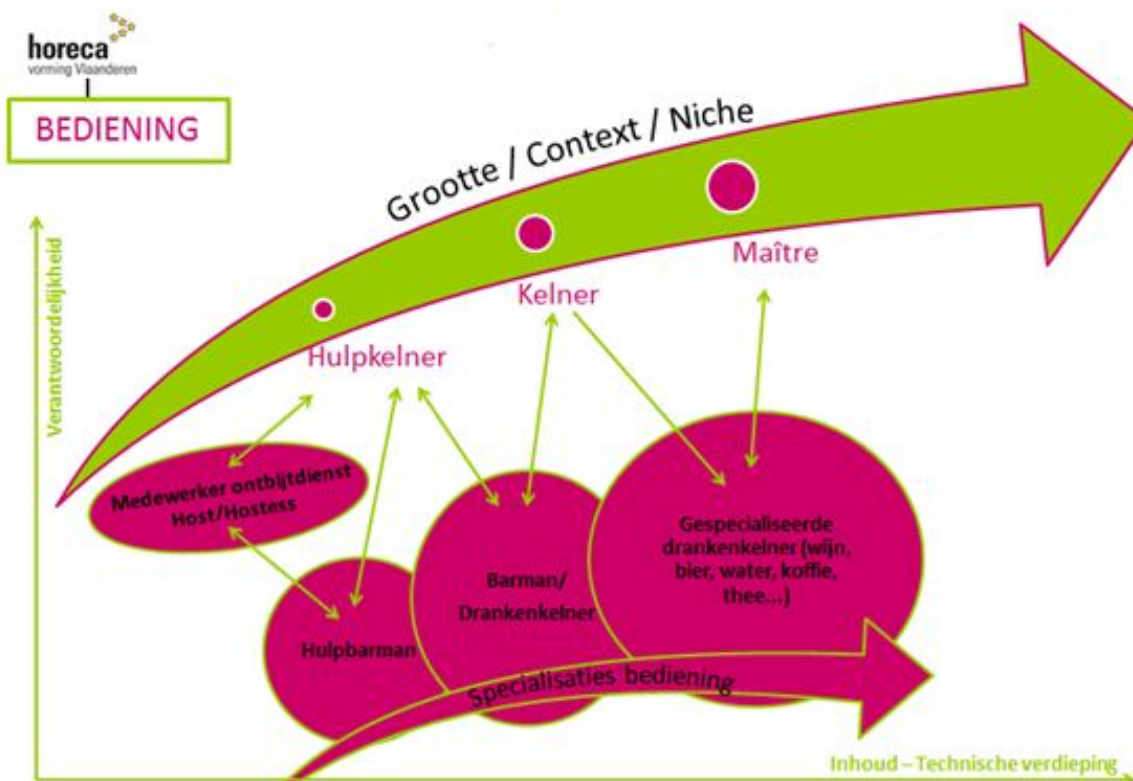
PROVINCIE	REGIO	VACATURES 2011
Antwerpen	Antwerpen - Boom	32
	Mechelen	5
	Turnhout	7
Vlaams-Brabant	Leuven	5
	Vilvoorde	8
West-Vlaanderen	Brugge	22
	Kortrijk - Roeselare	17
	Oostende – Ieper	2
Oost-Vlaanderen	Aalst - Oudenaarde	5
	Gent	18
	Sint-Niklaas - Dendermonde	7
Limburg	Limburg - Oost	1
	Limburg - West	4

4. Samenhang

Het beroep van maître d'hôtel wordt vermeld in de functieclassificatie van de horecasector. Voor deze beroepskwalificatie van maître d'hôtel werden volgende functies geclusterd : maître d'hôtel, boordhofmeester, assistent maître, adjunct-boordhofmeester, steward slaap- en ligwagen

Maitre d'hôtel	
Kelner	Barman
Hulpkelner	Hulpbarman

II



5. Updates

Duurzaam	Relatief duurzaam	Beperkt duurzaam
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Het beroep van maître d'hôtel is duurzaam. De eerste jaren worden er geen wijzigingen verwacht in de opgelijste competenties, vaardigheden of kennis.