

2. Activiteiten

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Basisactiviteiten

- Richt de ruimtes en de bar in en zet deze opnieuw op orde (G180101 Id14311-c)
 - Organiseert de eigen werkzaamheden
 - Verzorgt de mise-en-place alvorens de dienst te starten
 - Controleert de temperatuur van de dranken
 - Schat benodigde hoeveelheden in op basis van de aanwezige voorraden en de verwachte drukte
 - Vult koelkasten en rekken aan met dranken volgens het "First In First Out" principe
 - Stelt de dranken op een ordelijke en aantrekkelijke manier aan de toog op
 - Schilt en snijdt fruit en perst sappen
 - Zorgt voor een voorraad ijs
 - Bewaart afgedekte dranken en ingrediënten koel
 - Zet de ingrediënten, benodigdheden en decoratie (rietjes, servetten, roerstokjes,) voor het bereiden en garneren van drank binnen handbereik
 - Maakt toestellen gebruiksklaar (koffiemachine, tapkraan, afwasmachine,)
 - Controleert de netheid van de glazen en koelt een aantal glazen voor
 - Zet het meubilair in de zaal netjes en voorziet de tafels van drankkaarten, kaarsen,
- Maakt het terras klaar voor de dienst (indien van toepassing) (co 00736)
 - 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, ...)
 - Reageert gepast op wisselende weersomstandigheden (regen, zon, ...)
 - Staat in voor het opruimen en beveiligen van het terras na de dienst
- Ontvangt de gast en neemt de bestelling van dranken op (G180101 Id21201-c)
 - Groet de gasten die binnenkomen en buitengaan
 - Onthaalt de gast, indien gewenst, in een andere taal (Engels, Frans, Duits, ...)
 - Herkent trouwe en nieuwe gasten
 - Herkent de gewoonten van de verschillende types van gasten
 - Reageert op signalen van de gast
 - Beantwoordt de vragen van de gast
 - Speelt bij het adviseren over dranken in op de behoefte van de gast
 - Vestigt de aandacht op promoties of speciale aanbiedingen
 - Onthoudt of noteert de bestellingen (gerechten, drank) en geeft ze in de kassa in
 - Gaat diplomatisch om met moeilijke gasten
 - Reageert correct bij normoverschrijdend gedrag van gasten

- Zorgt voor een aangename sfeer in de bar
- Geeft beperkte toeristische informatie op vraag van de gast
- Maakt de dranken klaar en serveert de gast aan de toog, in de zaal, op het terras (G180101 Id16618-c)
 - Leest de bestellingen en voert ze uit
 - Bedient toestellen en hulpmiddelen voor het bereiden en schenken van koude en warme dranken (koffiemachine, tapkraan, ...)
 - Kiest geschikte glazen of koppen
 - Voorziet een hoeveelheid ijs en de garnering volgens de richtlijnen
 - Tapt of schenkt de voorgeschreven hoeveelheid van de dranken in een glas volgens de richtlijnen
 - Houdt bij het klaarmaken en uitschenken van meerdere dranken de voorgeschreven volgorde aan
 - Beweegt zich in een beperkte ruimte zonder de gast(en) of collega's te hinderen
 - Past de hygiëne- en veiligheidsregels strikt toe
 - Past de reglementering op drankverkoop toe
 - Controleert en serveert de dranken volgens de richtlijnen
- Stelt cocktails samen op vraag van de gast (G180101 Id18610)
 - Koelt glazen voor
 - Gebruikt cocktailgerei
 - Gebruikt een maatglas om hoeveelheden af te meten
 - Bereidt dranken door het mengen van de aangegeven hoeveelheid van de ingrediënten volgens het recept
 - Kiest het geschikte glas
 - Werkt de cocktail af met fruit en garnituur
- Bereidt de betaling van de consumptie voor (G180101 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 (G180101 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
- Ruimt de tafels en de toog af en maakt de bar- en zaaluitrusting schoon (co 00737)
 - Maakt de toog en de apparatuur schoon
 - Reinigt de tapinstallatie
 - Voert de lege flessen af en sorteert afval
 - Ruimt de tafels af en reinigt ze
 - Signaleert defecten, gebreken of storingen aan de apparatuur
 - Anticipeert op mogelijke onveilige omgevingsfactoren
 - Schakelt, indien nodig, machines of installaties uit
- Wast de glazen af (G180101 Id6236-c)
 - Verzamelt en sorteert het leeggoed
 - Brengt borden en gebruikte benodigdheden naar de spelkeuken voor de afwas
 - Verwijdert etens- en drankresten (indien van toepassing)

- Verzamelt en sorteert het af te wassen materiaal
 - Wast glazen/koppen manueel af
 - Bedient een afwasmachine
 - Bergt glazen, koppen en gewassen materiaal op de voorziene plaats op
- 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
 - Werkt cocktailrecepten met of zonder alcohol uit en adviseert bij de samenstelling van de drankenkaart (G180101 Id21088)
 - Maakt cocktails
 - Probeert nieuwe combinaties van dranken en ingrediënten uit
 - Doet ideeën op via vakbladen, internet, beurzen,
 - Stuurt het bedienend personeel operationeel aan (G180101 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 medewerkers de richtlijnen van het bedrijf aan (G180101 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

Specifieke activiteiten

- Werkt de wijn- en drankenkaart uit volgens zijn specialisatie(s), het soort keuken, de geografische regio en de bedrijfsstrategie (G180401 Id8441-c)
 - Stemt de wijn en de dranken af op het menu in overleg met de keukenverantwoordelijke
 - Adviseert over de aankoop van wijn en dranken in overleg met de maître d'hôtel en de zaakvoerder
 - Selecteert wijn en passende dranken bij diverse gerechten en menu's of delen van een menu
 - Stelt een commercieel verantwoorde wijn - en drankenkaart samen
 - Houdt bij het samenstellen van de wijn - en drankenkaart rekening met nieuwe trends, nieuwe ontwikkelingen in de smaakleer en met nieuwe producten
- Selecteert de wijn en de speciale dranken of producten en bestelt bij gespecialiseerde producenten of verdelers (G180401 Id25826-c)

- Gebruikt de nodige informatie- en communicatiesystemen
- Beoordeelt de kwaliteit van de gedegusteerde dranken
- Maakt afspraken met de leveranciers over prijs en levering
- Biedt de wijn- en drankenkaart aan, adviseert de gasten en neemt de bestelling op (G180401 Id16670-c)
 - Geeft informatie over de wijnkaart en de gespecialiseerde drankenkaart
 - Geeft uitleg over de herkomst, productiejaar, smaak, kleur, varianten, bereidingswijze, serveerwijze....van de wijn en de speciale dranken
 - Geeft informatie over smaken van gerechten, wijnen en dranken en de afstemming ervan op elkaar
 - Neemt de bestelling van aperitief, wijnen en dranken op
 - Verwerkt de bestelling in het kassasysteem
- Brengt de gekozen wijnen en dranken op temperatuur, serveert deze op de juiste wijze en met het gepaste ritueel (G180401 Id16611-c)
 - Laat de wijnen en dranken chambereren of koelen naar gelang de soort
 - Zet de nodige ingrediënten voor productie en afwerking klaar
 - Maakt de nodige machines gebruiksklaar
 - Opent de fles(sen) en decanteert de dranken indien nodig
 - Bereidt de dranken op de voorgeschreven wijze en met het gepaste ritueel
 - Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is
 - Beoordeelt de wijnen en dranken zintuiglijk (reuk, smaak, temperatuur, visueel)
- Bedient de gast (co 00738)
 - Serveert de wijn en de speciale dranken volgens de richtlijnen en met het gepaste ritueel
 - Laat de klant proeven
 - Vraagt naar appreciatie
 - Schenkt de dranken in voor de gasten conform bedieningsregels en etiquette
- Organiseert de voorraad volgens de oorsprong, de leeftijd, de verpakking en de juiste conserveringsmanier (rijpen, onmiddellijke consumptie,) van de diverse wijnen, dranken en producten (G180401 Id16365-c)
 - Sorteert de wijnen, dranken of producten
 - Houdt toezicht op bewaringsomstandigheden (temperatuur, vochtigheid, licht, trillingen, geuren)
 - Zorgt voor de nodige roulatie van wijnen, dranken of producten
 - Zorgt voor de dagvoorraad volgens bepaald assortiment
 - Doet mise-en-place van de dagvoorraad
 - Maakt de inventaris op
- Volgt de voorraad op, stelt de nodige bevoorrading vast en geeft de bestelling door (G180401 Id18151-c)
 - Gebruikt bedrijfseigen software voor voorraadbeheer
 - Houdt gegevens bij over het verbruik
 - Vult de voorraad tijdig aan
 - Adviseert over de hoeveelheid, de soort en de kwaliteit van de in te kopen wijnen en dranken
 - Stelt de bestellijsten van wijnen, dranken, aperitieven en digestieven samen
 - Vraagt offertes aan bij de leveranciers

- Beoordeelt ontvangen offertes op aanbod, prijs en leveringsvoorwaarden
- Selecteert de leveranciers
- Plaatst de bestelling
- Ontvangt en controleert de bestelling (co 00739)
 - 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
- Pakt de bestelling uit en slaat deze op (co 00740)
 - Transporteert de goederen
 - Pakt de geleverde wijnen, dranken of producten uit
 - Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen voor het opslaan, zodat onveilige situaties worden voorkomen
 - Slaat deze op volgens het FIFO-principe en de relevante wetgeving op in de daarvoor bestemde ruimte
- Beheert het budget van de wijnen en speciale dranken (indien van toepassing) (G180401 Id20392)
 - Gebruikt bedrijfseigen software
 - Berekent marges
 - Berekent de kosten
 - Bepaalt de verkoopprijs
 - Houdt gegevens bij over de uitgaven en inkomsten

2.2 DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van streekgebonden toeristische informatie
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits, ...): de gespecialiseerde drankenkelner kan de gasten begrijpen en in zinnen - met kennis van elementaire vaktechnologie - antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren
- Kennis van serveertechnieken
- Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken
- Kennis van persoonlijke hygiëne
- Kennis van werkorganisatie
- Kennis van het opvolgen van een team
- Kennis van klantvriendelijkheid en etiquette
- Kennis van de verschillende types van gasten
- Kennis van veiligheidsregels

- Kennis van mondelinge communicatietechnieken (om een vlotte bediening van de gasten te verzekeren)
- Kennis van inningsprocedure
- Kennis van betaalmiddelen
- Kennis van rekenen en natellen van wisselgeld
- Kennis van het controleren van de kassa
- Kennis van het productieproces van de speciale dranken (bier, water, frisdrank en siropen, thee, koffie, gedistilleerde dranken, likeuren of cocktails).

- 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 bestaande en nieuwe technische ontwikkelingen om dranken en extracties te verfijnen
- Grondige kennis van de werking en organisatie van een bar
- Grondige kennis van regels voor voedselveiligheid en -hygiëne
- Grondige kennis van producten voor het reinigen van de bar en de apparatuur
- Grondige kennis van soorten cocktails
- Grondige kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken
- Grondige kennis van manuele en elektronische bestelsystemen/kassasystemen
- Grondige kennis van samenstelling van gerechten
- Grondige kennis van drank-spijscombinaties
- Grondige kennis van wijnsoorten
- Grondige kennis van de wijnstijlen en de factoren die de stijl bepalen
- Grondige kennis van de wijnstokvariëteiten (wijnstokkunde)
- Grondige kennis van de oenologie
- Grondige kennis van de herkomst van de speciale dranken (bier, water, frisdrank en siropen, thee, koffie, gedistilleerde dranken, likeuren of cocktails)
- Grondige kennis van de basis ingrediënten van de speciale dranken (bier, water, frisdrank en siropen, thee, koffie, gedistilleerde dranken, likeuren of cocktails)
- Grondige kennis van de soorten speciale dranken (bier, water, frisdrank en siropen, thee, koffie, gedistilleerde dranken, likeuren of cocktails)
- Grondige kennis van het bereiden van speciale dranken (mixen, tappen, decanteren, verwarmen, ...)
- Grondige kennis van de rituelen waarmee de speciale dranken worden bereid of geserveerd
- Grondige kennis van het gebruik en onderhoud van speciale apparatuur en machines waarmee de speciale dranken worden bereid
- Grondige kennis van degustatietechnieken
- Grondige kennis van technieken om wijnen en speciale dranken te serveren
- Grondige kennis van de ontwikkelingen en trends binnen de eigen specialisatie
- Grondige kennis van verkoopstechnieken
- Grondige kennis van de organisatie van de wijn- en drankenkelder
- Grondige kennis van bewaarstechnieken voor wijnen en speciale dranken
- Grondige kennis van voorraadbeheer
- Grondige kennis van aankoopstrategieën
- Grondige kennis van kwaliteitsnormen
- Grondige kennis van transportmiddelen en -technieken
- Grondige kennis van de bedrijfsstrategie
- Grondige kennis van prijscalculaties

Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen bepalen van de werkvolgorde
- Het kunnen uitvoeren van de mise-en-place van de bar, meubilair, het dienstmateriaal, warme en koude dranken, toebehoren
- Het kunnen herkennen van verschillende types van gasten en tegemoet komen aan hun verwachtingen
- Het kwaliteitsvol kunnen onthalen van gasten
- Het kunnen verkopen van dranken aan de gasten overeenkomstig de bedrijfsstrategie
- Het gepast kunnen reageren op de vragen van de gasten
- Het kunnen lezen en begrijpen van de bestellingen en deze uitvoeren in functie van de dienst
- Het kunnen afmeten van de gevraagde hoeveelheid ingrediënten en producten bij de samenstelling van cocktails
- Het kunnen uitwerken van cocktailrecepten
- Het kunnen oppikken van nieuwe ideeën via vaktijdschriften, beurzen,
- Het gepast kunnen reageren op signalen van de gasten
- Het kunnen waken over de orde, netheid en hygiëne van de publieke ruimten
- Het kunnen toepassen van regels met betrekking tot voedselveiligheid en hygiëne
- Het correct kunnen gebruiken van barmateriaal en machines
- Het kunnen tappen/schenken van de voorgeschreven drank volgens de richtlijnen
- Het kunnen reinigen volgens het reinigingsplan
- Het kunnen melden van technische defecten bij de verantwoordelijke
- Het vlot en correct kunnen communiceren met de gasten en de collega's in functie van de dienst
- Het kunnen bedienen van en mondeling communiceren met gasten in een andere taal (Frans, Engels, Duits, ...)
- Het kunnen voorbereiden van de betaling
- Het kunnen controleren van de geldigheid van het betaalmiddel en correct innen van de betaling
- Het kunnen controleren van de kassaverrichtingen en opstellen van een kassarapport
- Het kunnen verklaren van kastekorten
- Het kunnen verstrekken van beperkte streekgebonden toeristische informatie aan gasten
- Het kunnen berekenen en plaatsen van bestellingen
- Het efficiënt kunnen aansturen van medewerkers
- Het efficiënt kunnen communiceren met leidinggevenden, collega's, andere medewerkers en gasten
- Het kunnen geven van feedback op de uitvoering van de opdrachten
- Het kunnen onderscheiden van aroma's, geuren en smaken
- Het kunnen oppikken van nieuwe trends en ontwikkelingen in de smaakleer
- Het kunnen adviseren over de aankoop van wijn en dranken in functie van de samenstelling van het menu of de drankenkaarten
- Het kunnen overleggen met de keukenverantwoordelijk en/of de zaakvoerder m.b.t. de samenstelling van de menu- en drankenkaart
- Het kunnen uitvoeren van prijsberekeningen
- Het kunnen degusteren en beoordelen van wijnen, speciale dranken en/of producten
- Het kunnen maken van prijsafspraken en leveringsmodaliteiten met leveranciers
- Het kunnen informeren van de gasten over de wijn- en/of gespecialiseerde drankenkaart
- Het kunnen verwerken van de bestellingen in het kassasysteem

- Het kunnen vaststellen en controleren van temperatuur, vochtigheid, licht, trillingen, geuren in functie van opslag van producten
- Het kunnen opmaken van de inventaris van de wijnen, dranken en/of producten
- Het kunnen bepalen in welke volgorde wijnen, dranken en/of producten moeten verbruikt worden
- Het kunnen opvolgen van de voorraad
- Het kunnen aanvragen en beoordelen van offertes
- Het kunnen selecteren van leveranciers
- Het kunnen vergelijken van de bestelling met de levering
- Het kunnen beoordelen van de algemene staat van de levering
- Het kunnen afhandelen van terugzendingen bij niet-conforme leveringen
- Het kunnen archiveren van bestel- en leveringsbonnen
- Het kunnen bepalen welke materialen en middelen voor de opslag moeten worden gebruikt
- Het kunnen opslaan van goederen volgens het FIFO-principe en de relevante wetgeving
- Het kunnen beheren van het budget voor wijnen en speciale dranken (indien van toepassing)
- Het kunnen gebruiken van bedrijfseigen software

Probleemoplossende vaardigheden

- Het kunnen inschatten welke problemen aan de verantwoordelijke moeten gemeld worden
- Het kunnen weten op welk tijdstip de verantwoordelijke bij een probleem/vraag moet bijgehaald worden
- Het kunnen omgaan met conflicten in het team
- Het kunnen bijsturen van de werkplanning in geval van ziekte van een medewerker of onvoorziene omstandigheden
- Het kunnen onderhandelen van oplossingen met gasten
- Het kunnen ingrijpen bij verkeerd werk van medewerkers
- Het kunnen omgaan met moeilijke gasten
- Het kunnen bepalen van de dagvoorraad in functie van reservaties en bestelling

Motorische vaardigheden

- Het kunnen uitvoeren van de volledige mise-en-place van de bar en het dienstmateriaal
- Het kunnen bewaken van de orde en de netheid van de bar en/of de zaal, terras (indien van toepassing)
- Het kunnen aanvullen van de frigo's
- Het correct kunnen gebruiken van het barmateriaal
- Het kunnen opnemen van de bestellingen
- Het kunnen tappen/schenken van de hoeveelheid drank volgens de richtlijnen
- Het kunnen bedienen van de gasten volgens de bedrijfsregels of met het nodige ceremonieel
- Het kunnen samenstellen van cocktails
- Het kunnen verkoelen van glazen
- Het kunnen hanteren van cocktailgerei
- Het kunnen afwerken en garneren van cocktails
- Het kunnen ophalen van dranken aan de bar
- Het correct kunnen bewegen in een beperkte ruimte, met respect voor een doorgedreven werktempo
- Het alert kunnen 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 schoonmaken, schikken en bergen van de werkinstrumenten
- Het kunnen verwijderen van de vuilniszakken
- Het kunnen verzamelen en rangschikken van het leeggoed
- Het kunnen brengen van borden en benodigdheden naar de spoelkeuken
- Het correct kunnen verwijderen van etens- en drankresten
- Het manueel kunnen afwassen en/of het bedienen van de vaatwasmachine
- Het ergonomisch kunnen handelen bij het voortdurend rechtstaand uitvoeren van de taken
- Het kunnen hanteren van warme dranken
- Het kunnen ontstoppen, decanteren en koelen van dranken
- Het kunnen bereiden van de dranken op de voorgeschreven wijze en met het gepaste ritueel
- Het systematisch en ordelijk kunnen werken op het gepaste tempo
- Het kunnen inzetten van alle zintuigen bij het beoordelen van wijnen en andere speciale dranken
- Het kunnen inschenken van de dranken conform de bedieningsregels en de etiquette
- Het kunnen beschikken over een goede oog-handcoördinatie
- Het kunnen sorteren en opslaan van wijnen, dranken, producten
- Het kunnen meten van de vochtigheidsgraad en temperatuur in voorraadkelder
- Het kunnen uitpakken en transporteren van goederen

Omgevingscontext

- Het beroep wordt uitgeoefend in drank- en spijsverstreckende horecabedrijven zoals restaurants (traditioneel, gastronomisch, ...) en gespecialiseerde bars.
- De gespecialiseerde drankenkelner komt in contact met de gasten en verschillende betrokkenen (kelner, chef-kok, directeur van een restaurant, afdelingshoofd, producent, leverancier, ...)
- Het functioneren in een hiërarchisch team is vereist
- De gespecialiseerd drankenkelner werkt in een commerciële instelling
- Het beroep wordt uitgeoefend met flexibele uren: overdag, 's nachts, tijdens het weekend en/of tijdens feestdagen, via onderbroken dienst (service-coupé) en met variabele roosters
- Het dragen van een uniform is meestal vereist
- De gespecialiseerde drankenkelner heeft een diversiteit van werkzaamheden : hij moet rekening houden met de wensen en verwachtingen van de gasten en nagaan of dit kan gerealiseerd worden binnen de mogelijkheden van de bedrijfsformule; hij moet optreden tegen normafwijkend gedrag van gasten; hij moet adequaat en flexibel kunnen inspelen op de steeds wisselende praktijksituaties ten opzicht van de medewerkers in zijn departement en met wisselende klantwensen en klanttypes; kan internationale gasten ontvangen en moet een meertalig adviesgesprek voeren; beheert de wijn- en drankenkelder. Hij werkt in een omgeving waarin leidinggevende, coördinerende, opleidende, informerende, bewakende en uitvoerende taken moeten gecombineerd worden.
- De organisatie van de werkzaamheden wordt deels bepaald door vigerende wet- en regelgeving, regels en bedrijfsafspraken, anderzijds door meer context specifieke elementen zoals infrastructuur, doelgroep, steeds wisselende praktijksituaties binnen het team, wisselende gastwensen en gasttypen. De gespecialiseerd drankenkelner moet hier adequaat kunnen mee omgaan.

- De gespecialiseerd drankenkelner moet ook rekening houden met het belang van het bedrijf bij het realiseren van de wensen van de gast(en). Hij is bovendien ook afhankelijk van het aanbod van de leveranciers waarmee het bedrijf werkt en de beschikbaarheid daarvan.
- De beroepsuitoefening vereist dat de dienstverlening wordt afgestemd op de wensen en noden van de gasten.
- De beroepsuitoefening staat in functie van het naleven van bedrijfsprocedures.
- 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 : ziekte van een collega, piekmomenten m.b.t. het aantal gasten, problemen met gasten, ...
- Het beroep vereist aandacht voor het opmerken en wegnemen van storende factoren ter bevordering van het comfort van de gasten.
- De gespecialiseerd drankenkelner kan in uitzonderlijke gevallen ook bepaalde taken van de maître overnemen.

Handelingscontext

- De behoeften en de wensen van de gasten vormen het centrale uitgangspunt van de werkzaamheden van de gespecialiseerde drankenkelner: hij zorgt ervoor dat deze binnen de mogelijkheden van het pakket van diensten en van de bedrijfsformule van het bedrijf worden gerealiseerd.
- De gespecialiseerd drankenkelner wordt tijdens zijn beroepsuitoefening geconfronteerd met een diversiteit aan werkzaamheden en moet tijdens de organisatie van de dienst meerdere activiteiten gelijktijdig coördineren, superviseren en indien nodig ook uitvoeren: het gelijktijdig organiseren en controleren van de werkzaamheden van de zaal, het voeren van verkoops- en adviesgesprekken met de gasten, het opvolgen van personeel, het uitvoeren van technische handelingen, het gelijktijdig interpreteren en opmerken van de inhoud van de glazen, signalen van gasten, signalen van de bar, de juiste atmosfeer, de drankvoorraad en de opvolging van leveringen.
- Uiterste precisie en oplettendheid zijn noodzakelijk bij het uitvoeren van de beroepsactiviteiten
- Permanente aandacht voor voedselveiligheid en hygiëne op de werkvloer is nodig
- De gespecialiseerde drankenkelner anticipeert en reageert alert en voorkomend op signalen van gasten
- De gespecialiseerde drankenkelner beschikt over een goed ontwikkeld empathisch vermogen : hij moet zich kunnen inleven in de situatie van anderen
- De gespecialiseerde drankenkelner blijft positief en productief werken in stressvolle situaties
- De beroepsuitoefening vereist een respectvolle houding tegenover de gasten, collega's, de hiërarchische meerderen en de leveranciers
- De beroepsuitoefening bestaat uit routinematige en meer specifieke procedures. Gezien hij te maken kan krijgen met afwijkingen van gangbare procedures moet hij snel, alert en oplossingsgericht te werk kunnen gaan.
- 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 producten is noodzakelijk.
- De beroepsbeoefenaar kan op piekmomenten goed en efficiënt functioneren.
- De gespecialiseerd drankenkelner moet een evenwicht vinden in de tijdsverdeling tussen de leidinggevende, administratief-inhoudelijke en de uitvoerende taken

Autonomie

Is zelfstandig in

- het organiseren en plannen van de werkzaamheden in de zaal, het opvolgen van het personeel, het contact met de gasten, de verkoop van de dranken en het beheer van voorraden

Is gebonden aan

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

Verantwoordelijkheid

- Zorgvuldig onthaal van de gasten
- Klanttevredenheid
- Een vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke bediening
- Informatie aan de gasten over drankenkaart lokale toeristische activiteiten
- Verkoop van gerecht gerelateerde 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
- Perfect beheer van de voorraden
- Tijdig geplaatste bestellingen bij leveranciers
- Zorgvuldige samengestelde en trendgevoelige wijn- en drankenkaart

2.3 ATTESTEN

Wettelijke Attesten

Geen vereisten.

Vereiste Attesten

Een medisch attest (om te mogen werken in de horecasector)

Instapvoorwaarden

Geen vereisten.