

# BEROEPSKWALIFICATIE

## Medewerker kamerdienst

//////////////////////////////////////  
BK-0233-2

### 1. Globaal

#### 1.1 TITEL

Medewerker kamerdienst

Deze benaming komt voor in de Competent fiche "G150101 Kamerpersoneel"

#### 1.2 DEFINITIE

De medewerker kamerdienst staat in voor de schoonmaak, de orde en het onderhoud van kamers, badkamers en gemeenschappelijke ruimtes van logiesverstrekkende of toeristische organisaties (hotels, cruiseschepen, ... ), werkt volgens de kwaliteitseisen van de organisatie, de hygiënische en veiligheidsnormen, werkt mee aan het opdienen van het ontbijt en het onderhoud van het linnen, teneinde de gast een hygiënisch en comfortabel verblijf te bieden.

#### 1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

2

#### 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, gasten en leidinggevende
- Rapporteert aan de leidinggevende
- 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
- Voert het werk uit zoals bepaald door de leidinggevende en aanvaardt controle van het werk.
- Deelt vakkennis
- Vraagt zelf hulp of advies indien nodig
- Toont respect voor elke collega, functie of taak
- Draagt bij tot een aangename sfeer in het team
- Verplaatst zich in de positie van een collega
- Reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativeren...)

#### Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van interculturele gebruiken
- Basiskennis van vakjargon in het Engels en het Frans
- Basiskennis van communicatietechnieken
- Basiskennis van werken in team

#### Competentie 2:

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

- Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe)
- Werkt economisch
- Werkt conform voorgeschreven procedures en huisregels en vult de nodige documenten in
- Past de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften toe
- Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
- Leert nieuwe opgelegde technieken en past ze toe
- 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 zelfstandig de opgelegde werkvolgorde
- Controleert het eigen werk en voorkomen
- Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen
- Past het voorkomen en bedrijfskledij aan conform de taakuitvoering
- Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen...
- Sorteert afval volgens de richtlijnen

#### Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van ergonomie
- Kennis van milieuvoorschriften
- Kennis van veiligheidsrichtlijnen en persoonlijke beschermingsmiddelen
- Kennis van regels voor het sorteren van afval
- Kennis van economisch werken
- Kennis van voedselveiligheid en –hygiëne
- Kennis van persoonlijke hygiëne

### Competentie 3:

#### 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
- Basiskennis van correcte omgangsvormen
- Basiskennis van de verschillende gastentypes
- Kennis van meldingsprocedures

### Competentie 4:

#### Controleert de inhoud van de huishoudkar of linnenkar, vult deze aan met benodigdheden en houdt deze op orde

- Maakt de inventaris van linnen en producten op
- Leest etiketten en pictogrammen en kiest op basis daarvan de juiste producten en doseringen
- Houdt de voorraad op peil, berekent tekorten en noteert deze op de voorziene documenten
- Meldt tekorten aan de verantwoordelijke
- Controleert en stockeert de binnengekomen bestellingen
- Voorziet materiaal voor de uitvoering van de opdrachten, kiest de juiste materialen (handgereedschap, correcte hygiëne-kleurcodes)
- Vult de linnenkar op een veilige en efficiënte manier

#### Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van de opmaak en opvolging van inventarislijsten
- Basiskennis van de verschillende textielsoorten
- Basiskennis van de verschillende soorten onderhoudscodes (wasvoorschriften) en symbolen
- Basiskennis van onderhoudsproducten voor textiel
- Kennis van poetsproducten (soorten, dosering)
- Kennis van hygiëne-kleurcodes (vuil – proper)
- Kennis van de bedrijfseigen procedure voor het vullen van de linnenkar
- Kennis van de soorten bed- en badlinnen
- Kennis van meldingsprocedures

### Competentie 5:

#### Verschaft zich op gastvriendelijke wijze toegang tot de kamer

- Waakt over de beschikking van de loper
- Meldt verlies of diefstal van de loper onmiddellijk aan de verantwoordelijke
- Controleert of de deuren van de kamers op de verdieping gesloten zijn
- Gebruikt een lijst met overzicht van vertrekkende en verblijvende gasten
- Waakt over de toegang tot de kamers tijdens de schoonmaak

- Hanteert een correcte omgang met gasten en volgt de voorgeschreven procedure bij het betreden van de kamers
- Oriënteert zich bij het verlaten van de kamers en gebruikt de dichtstbijzijnde dienstlift, -trap, -deur

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van principes van gastvriendelijkheid en etiquette
- Kennis van de indeling van een gebouw en het grondplan van elke verdieping
- Kennis van de bedrijfseigen procedures bij het betreden van de kamers
- Kennis van meldingsprocedures

Competentie 6:

Maakt het sanitair van de kamer schoon en ontsmet, indien nodig

- Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht (dweilen, stofzuigen, afstoffen...)
- Respecteert de hygiëne-kleurcodes
- Stemt de hoeveelheid product af op de vervuiling en het oppervlak
- Gebruikt, indien nodig, desinfecterende producten
- Vult de badproducten en sanitaire middelen aan
- Maakt de vuilnisbakken leeg en reinigt deze
- Respecteert de tijdslimiet per badkamer en de invloed van diverse factoren (vertrekkers, blijvers, bezettingsgraad...)

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van poetsproducten (soorten, dosering)
- Kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid
- Kennis van hygiëne-kleurcodes (vuil – proper)
- Kennis van schoonmaak- en ontsmettingsprocedures
- Kennis van schoonmaaktechnieken
- Kennis van planmatig werken

Competentie 7:

Maakt desgevallend toiletten en keukens schoon

- Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht (microvezeldoekjes...)
- Stemt de hoeveelheid product af op het oppervlak en de vervuiling
- Gebruikt apart materieel voor het toilet
- Vult recipiënten en producten aan indien nodig

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van poetsproducten (soorten, dosering)
- Kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid
- Kennis van schoonmaak- en ontsmettingsprocedures
- Kennis van schoonmaaktechnieken
- Kennis van planmatig werken

Competentie 8:

Maakt oppervlakken, ruimtes en uitrustingen handmatig schoon

- Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht (microvezeldoekjes, moppen...)
- Stemt de hoeveelheid product af op het oppervlak en de vervuiling

- Gebruikt het materieel op correcte wijze
- Ruimt de werkplek op

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van poetsproducten (soorten, dosering)
- Kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid
- Kennis van schoonmaak- en ontsmettingsprocedures
- Kennis van schoonmaaktechnieken
- Kennis van planmatig werken
- Kennis van de verschillende soorten oppervlakken

Competentie 9:

Vervangt de lakens, maakt het bed op en vervangt de handdoeken

- Houdt bij het vervangen van bed- en badlinnen rekening met de bezetting van de kamers
- Maakt de bedden op en volgt daarbij de bedrijfseigen procedures
- Vervangt de handdoeken
- Sorteert bed- en badlinnen
- Respecteert de tijdslimiet per kamer

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid
- Kennis van planmatig werken
- Kennis van technieken voor het opmaken van bedden
- Kennis van de soorten bed- en badlinnen
- Kennis van de bedrijfseigen procedures voor behandeling van bed- en badlinnen

Competentie 10:

Maakt vloeren, tapijten, meubilair schoon, wast en zeemt ramen

- Hanteert een checklist voor de uitgevoerde activiteiten
- Ruimt de kamer op (vuilnisbakjes leegmaken, stofzuigen....)
- Gebruikt gespecialiseerde materialen, producten en machines voor het reinigen van vloeren, tapijten, ramen....
- Stemt de hoeveelheid product af op de vervuiling en het oppervlak
- Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht (dweilen, stofzuigen, afstoffen...)
- Verplaatst klein meubilair indien nodig
- Verlucht de kamer
- Ruimt desgevallend de roomservice af en brengt deze naar de voorziene ruimte
- Merkt achtergelaten voorwerpen op, inventariseert deze en bezorgt ze aan de verantwoordelijke

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van poetsproducten (soorten, dosering)
- Kennis van werking van machines of materieel
- Kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid
- Kennis van schoonmaak- en ontsmettingsprocedures
- Kennis van schoonmaaktechnieken
- Kennis van planmatig werken
- Kennis van de verschillende soorten oppervlakken

### Competentie 11:

Richt de kamer opnieuw in

- Voorziet de kamer opnieuw van onthaalartikelen, zeep, shampoo, bloemen, snoepjes, informatiebrochures...
- Richt de kamer in volgens de richtlijnen (kamertemperatuur, gordijnen, linnen, verlichting...)
- Reinigt de minibar, controleert, vult opnieuw aan en noteert de verbruikte producten
- Herkent gewoontes van verschillende types van gasten
- Komt tegemoet aan specifieke vragen van gasten
- Sluit ramen en deuren volgens de bedrijfseigen richtlijnen
- Checkt de kamer een laatste maal tot in detail alvorens deze te verlaten

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van de verschillende gastentypes
- Basiskennis van de hoteldiensten ter beschikking van de gast
- Kennis van de verschillende soorten onthaalproducten op de gastenkamers
- Kennis van de bedrijfsrichtlijnen voor kamerinrichting

### Competentie 12:

Stelt technische mankementen, beschadigingen aan meubilair en de kameruitrusting vast en meldt dit

- Controleert de werking van de verschillende voorzieningen en installaties (o.a. airco, TV, radio...)
- Zet toestellen aan of uit en controleert hun werking
- Controleert of alle toestellen aanwezig zijn op de kamer
- Meldt onregelmatigheden (defecte verlichting, waterlekken...) aan de verantwoordelijke
- Legt de werking van de apparaten uit op vraag van de gast

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van de werking van de verschillende kamervoorzieningen en –installaties (radio, tv, airco...)
- Basiskennis van principes van gastvriendelijkheid en etiquette
- Kennis van meldingsprocedures

### Competentie 13:

Onderhoudt de gemeenschappelijke delen en zet deze op orde

- Stemt de hoeveelheid product af op de vervuiling en het oppervlak
- Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht (dweilen, stofzuigen, afstoffen...)
- Maakt vuilnisbakken leeg
- Verzorgt bloemen en planten
- Doet de mise-en-place van de vergaderzalen voor dranken, versnaperingen en andere attributen
- Waakt over het betreden van zalen, burelen en lokalen door onbevoegden
- Ziet erop toe dat het gebruikte materiaal niet hindert en dat de doorgang vrij is in gangen, op de trappen en aan de nooduitgang

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van bloemen- en plantenverzorging (bij decoratief gebruik)
- Basiskennis van zaalinrichting en -schikking
- Kennis van poetsproducten (soorten, dosering)
- Kennis van veiligheidsrichtlijnen en persoonlijke beschermingsmiddelen
- Kennis van de verschillende soorten oppervlakken

#### Competentie 14:

Maakt oppervlakken machinaal schoon

- Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht
- Gebruikt de machine conform de gevolgde opleiding
- Reinigt het toestel na gebruik en bergt het correct op
- Respecteert het materieel

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van poetsproducten (soorten, dosering)
- Kennis van werking van machines of materieel
- Kennis van schoonmaak- en ontsmettingsprocedures
- Kennis van schoonmaaktechnieken
- Kennis van de verschillende soorten oppervlakken

#### Competentie 15:

Brengt het vuile linnengoed naar de interne of externe linnendienst of wasserij en controleert de staat van het linnengoed bij de terugkeer

- Sorteert het bed- en badlinnen volgens vastgelegde procedures
- Sorteert en identificeert het persoonlijk wasgoed van de gast volgens de vastgelegde procedures
- Inventariseert het wasgoed op de voorziene documenten en meldt tekorten
- Behandelt de vlekken
- Levert het wasgoed aan de interne dienst of extern bedrijf
- Ontvangt en controleert het gewassen goed en stockeert het stofvrij op de voorziene plaats of kamer
- Stuurt linnen dat niet proper is terug
- Meldt tekorten en schade
- Overhandigt het persoonlijk linnen aan de gast

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van de opmaak en opvolging van inventarislijsten
- Basiskennis van vlekkenbehandeling
- Basiskennis van principes van gastvriendelijkheid en etiquette
- Kennis van de soorten bed- en badlinnen
- Kennis van meldingsprocedures
- Kennis van de bedrijfseigen procedures voor behandeling van bed- en badlinnen

#### Competentie 16:

Maakt het schoonmaakmaterieel schoon en onderhoudt het

- Leest en begrijpt de technische fiches
- Controleert de staat en de werking van het eigen materieel

- Reinigt het materieel vooraleer het op te bergen
- Stemt de techniek af op het te onderhouden schoonmaakmaterieel
- Vervangt de stofzak van de stofzuiger indien nodig
- Ruimt de bergplaats op

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van werking van machines of materieel
- Kennis van schoonmaak- en ontsmettingsprocedures

Competentie 17:

Voert het was- en droogproces van textiel machinaal uit

- Sorteert het wasgoed volgens soort en kleur van de artikels en de aard van het textiel
- Haalt de ongewenste voorwerpen uit het wasgoed
- Begrijpt codes en symbolen en handelt conform deze voorschriften
- Stemt de hoeveelheid product af op het soort textiel rekening houdend met de aard en graad van vervuiling
- Gebruikt de was- en droogmachines zoals voorgeschreven
- Vult en ledigt een was- en droogmachine op correcte wijze
- Merkt afwijkingen op en meldt ze aan de leidinggevende
- Bergt het textiel op, conform de opdracht

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van de verschillende textielsoorten
- Basiskennis van de verschillende soorten onderhoudscodes (wasvoorschriften) en symbolen
- Basiskennis van onderhoudsproducten voor textiel
- Kennis van meldingsprocedures
- Kennis van was- en droogmachines

Competentie 18:

Strijkt het linnengoed

- Legt het linnengoed op de daartoe voorziene plaats
- Strijkt volgens de bedrijfseigen procedures
- Helpt bij de was- en strijkservice
- Voert kleine herstellingen uit
- Meldt tekorten en schade

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van technieken voor kleine herstellingen aan textiel
- Kennis van meldingsprocedures
- Kennis van strijktechnieken en strijkmachines

Competentie 19:

Maakt de ontbijtruimte klaar

- Maakt de werkruimte bedrijfsklaar volgens de instructies van de leidinggevende
- Heeft aandacht voor de juiste atmosfeer (verlichting, geluid, temperatuur)
- Schikt tafels en stoelen volgens het zaalplan, de bestellingen en de kamerbezetting
- Doet de mise-en-place van het ontbijtbuffet



- Controleert de buffetvoorraad van het dienstmateriaal, zoals bestek, servies, glaswerk, servetten en andere tafelbenodigdheden
- Dekt de tafels volgens de richtlijnen van het bedrijf
- Plaatst ijs
- Zet warmhoudplaten, koeltogen en andere apparaten aan

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van materialen en middelen voor buffetvoorraad
- Basiskennis van procedures en technieken voor het aanvullen en schikken van de buffetvoorraden
- Basiskennis van zaalinrichting en -schikking
- Basiskennis van tafeldecoratie en technieken om tafels op te maken

Competentie 20:

Schikt het koud en/of warm ontbijtbuffet

- Selecteert de benodigde producten en vult de ontbijtbuffetvoorraad hiermee aan
- Schikt de benodigdheden op het koud ontbijtbuffet: verschillende fruitsappen, fruitsalades, broodsoorten, cornflakes, boter, vlees- en zuivelwaren, jam.....
- Schikt het warm ontbijtbuffet met vlees-, vis- en eierbereidingen
- Vult bestek en vaatwerk tijdig aan
- Vult het koud en warm ontbijtbuffet tijdig aan
- Vult de automaten aan indien van toepassing
- Heeft aandacht voor de eigen veiligheid bij het hanteren van warme of koude borden/dienschalen/machines/materiaal

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van materialen en middelen voor buffetvoorraad
- Basiskennis van procedures en technieken voor het aanvullen en schikken van de buffetvoorraden
- Basiskennis van presentatietechnieken
- Kennis van voedselveiligheid en -hygiëne

Competentie 21:

Ruimt de tafels af

- Maakt tafels schoon
- Maakt de tafels klaar voor de volgende gasten
- Verzamelt dienbladen
- Sorteert vuil serviesgoed, glaswerk, bestek, e.d.
- Neemt gewassen serviesgoed uit de machine en plaatst dit op de daartoe voorziene plaats

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van bedrijfsrichtlijnen voor afruimen van tafels
- Basiskennis van richtlijnen voor het sorteren van vuil serviesgoed

Competentie 22:

Dient het ontbijt op in de zaal

- Schikt het eten en de drank voor het ontbijt op een dienblad en/of kar

- Past technieken in het serveren en presenteren toe
- Helpt bij het klaarmaken van ontbijt- en lunchpakketten

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van ingrediënten en voedingsproducten
- Basiskennis van bereiding van eenvoudige warme gerechten
- Basiskennis van bereiding van eenvoudige warme dranken
- Basiskennis van bedieningstechnieken

Competentie 23:

Verzorgt het ontbijt op de kamer

- Leest de bestelling voor de roomservice
- Doet de mise-en-place voor de ontbijtservice op de kamer
- Selecteert de benodigde producten
- Maakt de bestelling klaar
- Brengt het ontbijt naar de desbetreffende kamer
- Bedient de gast volgens de regels van gastvriendelijkheid en de etiquette

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van bereiding van eenvoudige warme gerechten
- Basiskennis van bereiding van eenvoudige warme dranken
- Basiskennis van procedures voor roomservice
- Basiskennis van principes van gastvriendelijkheid en etiquette

Competentie 24:

Ruimt het ontbijtbuffet af

- Brengt het bestek, schotels, vaatwerk naar de spoelkeuken voor de afwas
- Verwijdert zo nodig etens- en drankresten
- Rangschikt het bedieningsmateriaal en bergt het op
- Schakelt desgevallend alle apparaten uit
- Verwijdert de volle vuilniszakken en plaatst nieuwe volgens de bedrijfseigen procedures
- Maakt werkinstrumenten, materiaal en automaten schoon
- Reinigt volgens het reinigingsplan
- Waakt over de orde, netheid en de hygiëne van de ontbijtruimte
- Meldt technische defecten (bv. koffieapparaat...)

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van bedrijfsrichtlijnen voor afruimen van tafels
- Basiskennis van richtlijnen voor het sorteren van vuil serviesgoed
- Basiskennis van de reinigingsplannen voor de diverse ruimten
- Kennis van werking van machines of materieel
- Kennis van meldingsprocedures

## 2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

### Kennis

- Basiskennis van de opmaak en opvolging van inventarislijsten

- Basiskennis van interculturele gebruiken
  - Basiskennis van vakjargon in het Engels en het Frans
  - Basiskennis van correcte omgangsvormen
  - Basiskennis van de verschillende gastentypes
  - Basiskennis van de werking van de verschillende kamervoorzieningen en –installaties (radio, tv, airco...)
  - Basiskennis van bloemen- en plantenverzorging (bij decoratief gebruik)
  - Basiskennis van de verschillende textielsoorten
  - Basiskennis van vlekkenbehandeling
  - Basiskennis van de verschillende soorten onderhoudscodes (wasvoorschriften) en symbolen
  - Basiskennis van onderhoudsproducten voor textiel
  - Basiskennis van technieken voor kleine herstellingen aan textiel
  - Basiskennis van communicatietechnieken
  - Basiskennis van werken in team
  - Basiskennis van materialen en middelen voor buffetvoorraad
  - Basiskennis van procedures en technieken voor het aanvullen en schikken van de buffetvoorraden
  - Basiskennis van zaalinrichting en -schikking
  - Basiskennis van tafeldecoratie en technieken om tafels op te maken
  - Basiskennis van ingrediënten en voedingsproducten
  - Basiskennis van bedrijfsrichtlijnen voor afruimen van tafels
  - Basiskennis van richtlijnen voor het sorteren van vuil serviesgoed
  - Basiskennis van bereiding van eenvoudige warme gerechten
  - Basiskennis van bereiding van eenvoudige warme dranken
  - Basiskennis van procedures voor roomservice
  - Basiskennis van principes van gastvriendelijkheid en etiquette
  - Basiskennis van de hoteldiensten ter beschikking van de gast
  - Basiskennis van de reinigingsplannen voor de diverse ruimten
  - Basiskennis van bedieningstechnieken
  - Basiskennis van presentatietechnieken
  - Basiskennis van ergonomie
- 
- Kennis van poetsproducten (soorten, dosering)
  - Kennis van werking van machines of materieel
  - Kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid
  - Kennis van hygiëne-kleurcodes (vuil – proper)
  - Kennis van de bedrijfseigen procedure voor het vullen van de linnenkar
  - Kennis van schoonmaak- en ontsmettingsprocedures
  - Kennis van schoonmaaktechnieken
  - Kennis van milieuvoorschriften
  - Kennis van veiligheidsrichtlijnen en persoonlijke beschermingsmiddelen
  - Kennis van regels voor het sorteren van afval
  - Kennis van de indeling van een gebouw en het grondplan van elke verdieping
  - Kennis van economisch werken
  - Kennis van de bedrijfseigen procedures bij het betreden van de kamers
  - Kennis van planmatig werken
  - Kennis van technieken voor het opmaken van bedden
  - Kennis van de soorten bed- en badlinnen
  - Kennis van meldingsprocedures
  - Kennis van de verschillende soorten onthaalproducten op de gastenkamers

- Kennis van de bedrijfsrichtlijnen voor kamerinrichting
- Kennis van de bedrijfseigen procedures voor behandeling van bed- en badlinnen
- Kennis van voedselveiligheid en –hygiëne
- Kennis van persoonlijke hygiëne
- Kennis van de verschillende soorten oppervlakken
- Kennis van was- en droogmachines
- Kennis van strijktechnieken en strijkmachines

## Cognitieve vaardigheden

- Wisselt informatie uit met collega's, gasten en leidinggevende
- Rapporteert aan de leidinggevende
- Werkt efficiënt samen met collega's
- Voert het werk uit zoals bepaald door de leidinggevende en aanvaardt controle van het werk.
- 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
- Werkt conform voorgeschreven procedures en huisregels en vult de nodige documenten in
- Past de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften toe
- Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
- Leert nieuwe opgelegde technieken en past ze toe
- 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 zelfstandig de opgelegde werkvolgorde
- Controleert het eigen werk en voorkomen
- Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen
- Past het voorkomen en bedrijfskledij aan conform de taakuitvoering
- Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen...
- 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
- Maakt de inventaris van linnen en producten op
- Leest etiketten en pictogrammen en kiest op basis daarvan de juiste producten en doseringen
- Houdt de voorraad op peil, berekent tekorten en noteert deze op de voorziene documenten
- Controleert en stockeert de binnengekomen bestellingen
- Voorziet materiaal voor de uitvoering van de opdrachten, kiest de juiste materialen (handgereedschap, correcte hygiëne-kleurcodes)
- Vult de linnenkar op een veilige en efficiënte manier
- Waakt over de beschikking van de loper
- Controleert of de deuren van de kamers op de verdieping gesloten zijn
- Gebruikt een lijst met overzicht van vertrekkende en verblijvende gasten
- Waakt over de toegang tot de kamers tijdens de schoonmaak

- Hanteert een correcte omgang met gasten en volgt de voorgeschreven procedure bij het betreden van de kamers
- Oriënteert zich bij het verlaten van de kamers en gebruikt de dichtstbijzijnde dienstlift, -trap, -deur
- Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht (dweilen, stofzuigen, afstoffen...)
- Respecteert de hygiëne-kleurcodes
- Stemt de hoeveelheid product af op de vervuiling en het oppervlak
- Gebruikt, indien nodig, desinfecterende producten
- Respecteert de tijdslimiet per badkamer en de invloed van diverse factoren (vertrekkers, blijvers, bezettingsgraad...)
- Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht (microvezeldoekjes...)
- Stemt de hoeveelheid product af op het oppervlak en de vervuiling
- Gebruikt apart materieel voor het toilet
- Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht (microvezeldoekjes, moppen...)
- Stemt de hoeveelheid product af op het oppervlak en de vervuiling
- Gebruikt het materieel op correcte wijze
- Houdt bij het vervangen van bed- en badlinnen rekening met de bezetting van de kamers
- Maakt de bedden op en volgt daarbij de bedrijfseigen procedures
- Respecteert de tijdslimiet per kamer
- Hanteert een checklist voor de uitgevoerde activiteiten
- Stemt de hoeveelheid product af op de vervuiling en het oppervlak
- Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht (dweilen, stofzuigen, afstoffen...)
- Merkt achtergelaten voorwerpen op, inventariseert deze en bezorgt ze aan de verantwoordelijke
- Richt de kamer in volgens de richtlijnen (kamertemperatuur, gordijnen, linnen, verlichting....)
- Reinigt de minibar, controleert, vult opnieuw aan en noteert de verbruikte producten
- Herkent gewoontes van verschillende types van gasten
- Komt tegemoet aan specifieke vragen van gasten
- Sluit ramen en deuren volgens de bedrijfseigen richtlijnen
- Checkt de kamer een laatste maal tot in detail alvorens deze te verlaten
- Controleert de werking van de verschillende voorzieningen en installaties (o.a. airco, TV, radio...)
- Zet toestellen aan of uit en controleert hun werking
- Controleert of alle toestellen aanwezig zijn op de kamer
- Legt de werking van de apparaten uit op vraag van de gast
- Stemt de hoeveelheid product af op de vervuiling en het oppervlak
- Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht (dweilen, stofzuigen, afstoffen...)
- Waakt over het betreden van zalen, burelen en lokalen door onbevoegden
- Ziet erop toe dat het gebruikte materiaal niet hindert en dat de doorgang vrij is in gangen, op de trappen en aan de nooduitgang
- Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht
- Gebruikt de machine conform de gevolgde opleiding
- Respecteert het materieel
- Sorteert het bed- en badlinnen volgens vastgelegde procedures
- Sorteert en identificeert het persoonlijk wasgoed van de gast volgens de vastgelegde procedures
- Inventariseert het wasgoed op de voorziene documenten en meldt tekorten
- Ontvangt en controleert het gewassen goed en stockeert het stofvrij op de voorziene plaats of kamer
- Stuurt linnen dat niet proper is terug

- Leest en begrijpt de technische fiches
- Controleert de staat en de werking van het eigen materieel
- Stemt de techniek af op het te onderhouden schoonmaakmaterieel
- Sorteert het wasgoed volgens soort en kleur van de artikels en de aard van het textiel
- Begrijpt codes en symbolen en handelt conform deze voorschriften
- Stemt de hoeveelheid product af op het soort textiel rekening houdend met de aard en graad van vervuiling
- Gebruikt de was- en droogmachines zoals voorgeschreven
- Vult en ledigt een was- en droogmachine op correcte wijze
- Bergt het textiel op, conform de opdracht
- Strijkt volgens de bedrijfseigen procedures
- Maakt de werkruimte bedrijfsklaar volgens de instructies van de leidinggevende
- Heeft aandacht voor de juiste atmosfeer (verlichting, geluid, temperatuur)
- Schikt tafels en stoelen volgens het zaalplan, de bestellingen en de kamerbezetting
- Controleert de buffetvoorraad van het dienstmateriaal, zoals bestek, servies, glaswerk, servetten en andere tafelbenodigdheden
- Dekt de tafels volgens de richtlijnen van het bedrijf
- Selecteert de benodigde producten en vult de ontbijtbuffetvoorraad hiermee aan
- Heeft aandacht voor de eigen veiligheid bij het hanteren van warme of koude borden/dienschalen/machines/materiaal
- Leest de bestelling voor de roomservice
- Selecteert de benodigde producten
- Bedient de gast volgens de regels van gastvriendelijkheid en de etiquette
- Verwijdert de volle vuilniszakken en plaatst nieuwe volgens de bedrijfseigen procedures
- Reinigt volgens het reinigingsplan
- Waakt over de orde, netheid en de hygiëne van de ontbijtruimte

### **Probleemoplossende vaardigheden**

- Past zich flexibel aan (verandering van collega's, verandering van werkschema...)
- Meldt problemen, mondeling of schriftelijk, aan de leidinggevende
- Reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativeren...)
- Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen
- Meldt tekorten aan de verantwoordelijke
- Meldt verlies of diefstal van de looper onmiddellijk aan de verantwoordelijke
- Meldt onregelmatigheden (defecte verlichting, waterlekken...) aan de verantwoordelijke
- Meldt tekorten en schade
- Merkt afwijkingen op en meldt ze aan de leidinggevende
- Meldt tekorten en schade
- Meldt technische defecten (bv. koffieapparaat...)

### **Motorische vaardigheden**

- Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe)
- Sorteert afval volgens de richtlijnen
- Vult de badproducten en sanitaire middelen aan
- Maakt de vuilnisbakken leeg en reinigt deze
- Vult recipiënten en producten aan indien nodig

- Ruimt de werkplek op
- Vervangt de handdoeken
- Sorteert bed- en badlinnen
- Ruimt de kamer op (vuilnisbakjes leegmaken, stofzuigen....)
- Gebruikt gespecialiseerde materialen, producten en machines voor het reinigen van vloeren, tapijten, ramen....
- Verplaatst klein meubilair indien nodig
- Verlucht de kamer
- Ruimt desgevallend de roomservice af en brengt deze naar de voorziene ruimte
- Voorziet de kamer opnieuw van onthaalartikelen, zeep, shampoo, bloemen, snoepjes, informatiebrochures...
- Maakt vuilnisbakken leeg
- Verzorgt bloemen en planten
- Doet de mise-en-place van de vergaderzalen voor dranken, versnaperingen en andere attributen
- Reinigt het toestel na gebruik en bergt het correct op
- Behandelt de vlekken
- Levert het wasgoed aan de interne dienst of extern bedrijf
- Overhandigt het persoonlijk linnen aan de gast
- Reinigt het materieel vooraleer het op te bergen
- Vervangt de stofzak van de stofzuiger indien nodig
- Ruimt de bergplaats op
- Haalt de ongewenste voorwerpen uit het wasgoed
- Legt het linnengoed op de daartoe voorziene plaats
- Helpt bij de was- en strijkservice
- Voert kleine herstellingen uit
- Doet de mise-en-place van het ontbijtbuffet
- Plaatst ijs
- Zet warmhoudplaten, koeltogen en andere apparaten aan
- Schikt de benodigdheden op het koud ontbijtbuffet: verschillende fruitsappen, fruitsalades, broodsoorten, cornflakes, boter, vlees- en zuivelwaren, jam.....
- Schikt het warm ontbijtbuffet met vlees-, vis- en eierbereidingen
- Vult bestek en vaatwerk tijdig aan
- Vult het koud en warm ontbijtbuffet tijdig aan
- Vult de automaten aan indien van toepassing
- Maakt tafels schoon
- Maakt de tafels klaar voor de volgende gasten
- Verzamelt dienbladen
- Sorteert vuil serviesgoed, glaswerk, bestek, e.d.
- Neemt gewassen serviesgoed uit de machine en plaatst dit op de daartoe voorziene plaats
- Schikt het eten en de drank voor het ontbijt op een dienblad en/of kar
- Past technieken in het serveren en presenteren toe
- Helpt bij het klaarmaken van ontbijt- en lunchpakketten
- Doet de mise-en-place voor de ontbijtservice op de kamer
- Maakt de bestelling klaar
- Brengt het ontbijt naar de desbetreffende kamer
- Brengt het bestek, schotels, vaatwerk naar de spoelkeuken voor de afwas
- Verwijdert zo nodig etens- en drankresten
- Rangschikt het bedieningsmaterieel en bergt het op
- Schakelt desgevallend alle apparaten uit

- Maakt werkinstrumenten, materiaal en automaten schoon

## Omgevingscontext

- Het beroep wordt uitgeoefend in diverse hotel- en overnachtingsbedrijven (toeristische residenties, mobiele logies, vakantie dorpen, camping, bungalowpark...). De activiteiten van de medewerker kamerdienst zullen variëren volgens de omvang van het bedrijf en de bedrijfsformule en de mate waarin bepaalde diensten worden uitbesteed
- Het werk vindt plaats in de gastenkamers en –badkamers, de gemeenschappelijke delen (liften, gangen, trappen, hal, zalen, publieke toiletten....), de vergader- en seminariezalen, de ontbijtzaal, het keukengedeelte voor room- en ontbijtservice, de was- en strijkruimte
- De organisatie van de werkzaamheden wordt bepaald door vigerende wet- en regelgeving, regels, bedrijfsafspraken en doelgroep
- Het beroep wordt uitgeoefend met doorlopende dienst in ochtendshift of avondshift, in de week, tijdens het weekend en/of tijdens feestdagen. De medewerker kamerdienst die zijn beroep uitoefent op een boot of trein is vaak meerdere dagen of weken van huis.
- Het beroep vereist een flexibele houding bij piekmomenten of bij het plotseling ziek vallen van een collega
- Het werkvolume en de werkdruk worden bepaald door diverse factoren : kamers poetsen van blijvende versus vertrekkende gasten, propere gasten versus minder propere gasten, de nationaliteit van de gast, toeristen versus zakenlui, oud meubilair versus nieuw, de soorten materialen, het type kamer (groot, klein, suite...) , het aantal bedden in een kamer, onverwachte situaties....
- De medewerker kamerdienst kan alleen werken of samenwerken met een collega voor het uitvoeren van de eigen taken
- De medewerker kamerdienst werkt in een hiërarchische structuur
- De medewerker kamerdienst komt in contact met gasten, bezoekers, de receptie, de technische dienst en de afdeling food en beverage. Een respectvolle houding tegenover de gasten, collega's en leveranciers is noodzakelijk.
- Het dragen van een bedrijfseigen werkkledij is vereist
- De medewerker kamerdienst komt veelvuldig in contact met vuil linnen en vuile sanitaire voorzieningen
- De medewerker kamerdienst heeft een hoog werkritme: hij respecteert het voorziene aantal minuten per kamer en badkamer. Hij moet de vooropgestelde werkschema's naleven

## Handelingscontext

- De medewerker kamerdienst waakt over de privacy van de gasten
- De medewerker kamerdienst is attentvol t.o.v. de gast en groet beleefd bij elke ontmoeting
- De werkzaamheden bestaan uit een veelheid van (geroutineerde) taken
- De medewerker kamerdienst beheerst een behendigheid in het opmaken van bedden en poetsen van kamers, badkamers.... en voert de handelingen uit op efficiënte wijze
- De medewerker kamerdienst heeft permanente aandacht voor de persoonlijke veiligheid en hygiëne op de werkvloer, voedselveiligheid en -hygiëne en de milieuvorschriften
- De medewerker kamerdienst heeft oog voor detail en kwaliteit van de dienstverlening. Hij moet gastgericht handelen binnen de bedrijfsrichtlijnen.
- De medewerker kamerdienst respecteert een ergonomische werkhouding. Het werk is fysiek belastend en vraagt een goede fysieke conditie. De medewerker moet lasten hanteren



- (ge vulde emmers, meubilair, matras, onderbed... tillen), de linnenkar manipuleren en onderhoudsmateriaal verplaatsen. Het werk gebeurt staand of lopend en veelal gebogen
- De medewerker kamerdienst heeft bijzondere aandacht voor de (eigen) veiligheid: de beroepsuitoefening brengt een verhoogd risico op uitglijden, lichte kneuzingen, besmetting met zich mee en vraagt een verantwoorde omgang met reinigingsproducten
  - De medewerker kamerdienst heeft aandacht voor economische omgang met voedingsproducten en met producten die onderhevig zijn aan bederf of wijziging
  - De medewerker kamerdienst moet alert zijn voor ongewenste bezoekers die zich op de etages of in de niet-publieke ruimten bevinden
  - De medewerker kamerdienst komt in contact met een veelheid aan voorschriften waarmee hij rekening moet houden: hygiëne, voedselveiligheid, milieu, afvalsortering, veiligheid, persoonlijke hygiëne, bedrijfsvoorschriften en –procedures....
  - Tijdens de room- en ontbijtservice komt hij in contact met verschillende voedingsproducten, dranken en materialen waarvan hij de kenmerken en het gebruik moet kennen

## Autonomie

Is zelfstandig in

- het organiseren van de werkvolgorde binnen het opgelegde takenpakket en de planning

Is gebonden aan

- de planning, de bedrijfsprocedures en -richtlijnen, de werkschema's, de richtlijnen voor afvalsortering, de voorschriften inzake veiligheid, hygiëne en milieu, de tijdslimiet per kamer en badkamer, de was- en strijkvoorschriften, relevante voorschriften en richtlijnen voor werken in de ontbijtzaal, de regels van voedselveiligheid en –hygiëne, het reinigingsplan

Doet beroep op

- de verantwoordelijke voor de werkplanning en bij problemen, onregelmatigheden, defecten, schade, voorraadtekorten en vragen van gasten

## Verantwoordelijkheid

- Werkt in teamverband
- Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn
- Handelt integer
- Controleert de inhoud van de huishoudkar of linnenkar, vult deze aan met benodigdheden en houdt deze op orde
- Verschafft zich op gastvriendelijke wijze toegang tot de kamer
- Maakt het sanitair van de kamer schoon en ontsmet, indien nodig
- Maakt desgevallend toiletten en keukens schoon
- Maakt oppervlakken, ruimtes en uitrustingen handmatig schoon
- Vervangt de lakens, maakt het bed op en vervangt de handdoeken
- Maakt vloeren, tapijten, meubilair schoon, wast en zeemt ramen
- Richt de kamer opnieuw in
- Onderhoudt de gemeenschappelijke delen en zet deze op orde
- Maakt oppervlakken machinaal schoon
- Brengt het vuile linnengoed naar de interne of externe linnendienst of wasserij en controleert de staat van het linnengoed bij de terugkeer

- Maakt het schoonmaakmaterieel schoon en onderhoudt het
- Voert het was- en droogproces van textiel machinaal uit
- Strijkt het linnengoed
- Maakt de ontbijtruimte klaar
- Schikt het koud en/of warm ontbijtbuffet
- Ruimt de tafels af
- Dient het ontbijt op in de zaal
- Verzorgt het ontbijt op de kamer
- Ruimt het ontbijtbuffet af
- Stelt technische mankementen, beschadigingen aan meubilair en de kameruitrusting vast en meldt dit

## 2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

### **Wettelijke attesten**

Een medisch attest om te mogen werken in de horecasector

### **Vereiste attesten**

Geen vereisten.

### **Instapvoorwaarden**

Geen vereisten.