

# BEROEPSKWALIFICATIE

## (0077)

### Kelner



## 1. Globaal

### 1.1 TITEL

Kelner

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

### 1.2 DEFINITIE

Ontvangt de gasten, stelt gerechten en dranken voor, neemt bestellingen op, geeft deze door aan het bar- of keukenpersoneel, serveert de dranken en/of gerechten, werkt ze eventueel af aan tafel, maakt de rekening op en rekt af teneinde de gast optimaal te bedienen.

### 1.3 NIVEAU

4

### 1.4 JAAR VAN ERKENNING

2013

## 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
  - Communiceert de reservatie aan de (eind)verantwoordelijke
  
- Stelt de zaal en de office op en maakt tafels klaar voor de dienst (G180301 Id6214-c)
  - Organiseert de eigen werkzaamheden
  - Leest het zaalplan
  - Schikt tafels en stoelen
  - Staat in voor de mise-en-place van de zaal: mastiek (schoonmaken) van zaalmateriaal of meubilair
  - Dekt de tafels: legt linnen, plooit servetten, plaatst bestek en vaatwerk, decoreert tafels en de zaal (indien van toepassing)
  - Staat in voor de mise-en-place van het dienstmateriaal (brood, boter, warmhoudplaatjes, ...)
  - Staat in voor de mise-en-place van het buffet
  - Vult de koelkasten aan (indien van toepassing)
  - Staat in voor de mise-en-place van aperitieven, nagerechten, koffie en toebehoren
  - Heeft aandacht voor de juiste atmosfeer (verlichting, geluid, temperatuur)
  - Past ergonomische hef- en tiltechnieken toe
  
- Maakt het terras klaar voor de dienst (indien van toepassing) (co 00454)
  - 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
  
- Onthaalt de gast bij aankomst in het restaurant, wijst hem een tafel toe en biedt de kaart aan (G180301 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 (G180301 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
  
- Bereidt eenvoudige warme en koude dranken (G180301 Id23856-c)
  - Gebruikt barmateriaal (koffiemachine, tapkraan, ...)
  - Doet de mise-en-place voor aperitieven, koffie en toebehoren (aperitiefhapjes, koekjes, ...)
  - Tapt/schenkt de voorgeschreven hoeveelheid drank in een glas volgens de richtlijnen
  - Vult dranken aan
  - Bereidt eenvoudige warme dranken (koffie, thee, ....)
  
- Bereidt complexe warme en koude dranken (G180301 Id23856-c)
  - Zet alle benodigde materialen klaar
  - Zorgt dat er zo min mogelijk tijd en materiaal wordt verspild
  - Zet de producten(alcoholische en niet-alcoholische dranken, suikers, room, fruitsoorten, kruiden, specerijen, ....) klaar zodat de bereiding zonder onderbrekingen kan verlopen
  - Ontkurkt en decanteert de wijnen
  - Tapt/schenkt de voorgeschreven hoeveelheid drank in een glas/tas volgens de richtlijnen
  - Decoreert en serveert de drankbereiding volgens recept en de richtlijnen van het huis
  - Vult dranken en producten aan
  
- Dient gerechten en/of dranken op in de zaal (G180301 Id20722-c/20888-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, ...) (G180301 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 (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 af en maakt het restaurant schoon na de dienst (G180301 Id2754-c)
    - Zet de zaal op orde
    - Ruimt de tafels af
    - Brengt borden en gebruikte benodigdheden naar de spoelkeuken voor de afwas
    - Verwijdert etens- en drankresten (indien van toepassing)
    - Doet de mise-en-place voor de volgende dienst
    - Rangschikt en bergt het bedieningsmaterieel op
    - Zorgt voor orde en netheid in de zaal (buiten de grondige schoonmaakbeurt)
    - Verwijdert de volle vuilniszakken en plaatst nieuwe
    - Verzamelt en rangschikt leeggoed
    - Maakt werkinstrumenten en meubilair schoon
    - Reinigt volgens het reinigingsplan (afwassen van tafels, stofzuigen, ...)
    - Waakt over de netheid en de hygiëne van de publieke ruimtes
    - Neemt deel aan de voorbereiding en uitvoering van festiviteiten, banketten en buffetten
    - Meldt technische defecten (vb. koelkasten, koffieapparaat, ...)

- Reinigt glazen en couverts (met stoom, met azijn, ...) en bergt het vaatwerk op (G180301 Id20783)
  - Verzamelt en sorteert het af te wassen materiaal
  - Brengt borden en gebruikte benodigheden naar de spoelkeuken voor de afwas
  - Wast de glazen manueel af of bedient de afwasmachine
  - Bergt gewassen materiaal op de daarvoor 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
- 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 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
  - Integreert nieuwe medewerkers

## 2.2 DESCRIPTORELEMENTEN

### Kennis

- Basiskennis van pedagogie m.b.t. het aanleren van beroepsspecifieke vaardigheden
- Basiskennis van streekgebonden toeristische informatie
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van dranken
- Kennis van ingrediënten en voedingsproducten
- Kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken
- Kennis van de samenstelling van gerechten
- Kennis van de samenstelling van dranken
- Kennis van de bereidingswijzen en -tijden van dranken
- Kennis van de bereidingswijze en -tijden van gerechten

- Kennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits,.. ...). De kelner kan de gasten begrijpen en in zinnen, met kennis van elementaire vaktechnologie, antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren
- Kennis van technieken voor bediening (Engelse, Franse, Russische wijze, op een bord, ....)
- Kennis van manuele en elektronische bestelsystemen/kassasystemen
- Kennis van technieken om dienborden/borden te dragen
- Kennis van technieken om schotels op te dienen
- Kennis van versnijdingen en bereidingen in de zaal
- Kennis van voedselveiligheid en hygiëne
- Kennis van persoonlijke hygiëne
- Kennis van werkorganisatie
- Kennis van het aansturen en opvolgen van een team
- Kennis van klantvriendelijkheid en etiquette
- Kennis van de verschillende types van gasten
- Kennis van verkooptechnieken
- Kennis van tafelschikking en technieken om tafels op te maken
- Kennis van keuken-, zaalmateriaal en machines
- Kennis van het reservatiesysteem
- Kennis van manuele en elektronische bestelsystemen/kassasystemen
- Kennis van betaalmiddelen
- Kennis van inningsprocedures
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van mondelinge communicatietechnieken (om een vlotte bediening van de gasten te verzekeren)
- Kennis van rekenen en natellen van het wisselgeld
- Kennis van het controleren van de kassa
- Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken

## Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen lezen van het zaalplan
- Het kunnen bepalen van de werkvolgorde
- Het kunnen noteren van reservaties
- Het kunnen herkennen van verschillende types van gasten en tegemoet komen aan hun verwachtingen
- Het kunnen verkopen van gerechten en dranken aan klanten 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 bedienen van de gasten
- Het kunnen bereiden van eenvoudige gerechten in de zaal (flamberen, sabayon, ....)
- Het kunnen aanpassen van het bestek volgens de menukeuze van de gast(en)
- 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 kunnen gebruiken van keuken- en zaalmateriaal en machines
- Het kunnen deelnemen aan de voorbereidingen voor festiviteiten, banketten en buffetten
- 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 kunnen bedienen van en mondeling communiceren met gasten in een andere taal (Frans, Engels, Duits, ...)
- Het kunnen verstrekken van beperkte streekgebonden toeristische informatie aan gasten
- Het efficiënt kunnen aansturen van medewerkers
- Het efficiënt kunnen communiceren met leidinggevendenden, collega's, andere medewerkers en gasten
- Het kunnen geven van feedback op de uitvoering van opdrachten
- Het kunnen uitvoeren van de mise-en-place van de zaal, het meubilair, het zaal- en dienstmateriaal
- Het kunnen uitvoeren van de mise-en-place van de aperitieven, nagerechten, warme en koude dranken, toebehoren

### **Probleemoplossende vaardigheden**

- Het kunnen inschatten welke problemen aan de verantwoordelijke moeten gemeld worden
- Het kunnen bepalen op welk tijdstip de verantwoordelijke 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
- Het kunnen ingrijpen bij verkeerd werk van medewerkers

### **Motorische vaardigheden**

- Het kunnen uitvoeren van de mise-en-place van de zaal, het meubilair, het zaal- en dienstmateriaal
- Het kunnen uitvoeren van de mise-en-place van de aperitieven, nagerechten, warme en koude dranken, toebehoren
- Het kunnen bewaken van de orde en de netheid van de zaal en het terras( indien van toepassing)
- Het kunnen aanvullen van de koelkasten
- Het correct kunnen gebruiken van het barmateriaal (o.a. voor de bereiding van warme dranken, ...)
- Het kunnen opnemen van de bestellingen
- 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 kunnen gebruiken van gasstellen en vuren voor de bereiding van gerechten in de zaal volgens de richtlijnen
- Het kunnen gebruiken van warmhoudtoestellen en -machines volgens de richtlijnen
- 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 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 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 verwijderen van de vuilniszakken
- Het kunnen verzamelen en rangschikken van het leeggoed
- Het kunnen brengen van borden en benodigdheden naar de spoelkeuken
- Het 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

## Omgevingscontext

- Het beroep wordt uitgeoefend in restaurants, bars, hotels of feestzalen
- Het houdt functioneren in wisselende omgevingen in: restaurants, banketzalen, roomservice, buitenterras, mobiele restauratie (cruiseschip, trein, ...). Dit kan variëren van bedrijf tot bedrijf of binnen het bedrijf zelf
- Het functioneren in een hiërarchisch team is vereist
- Het beroep wordt uitgeoefend met flexibele uren : overdag, 's nachts , tijdens wekdagen, in het weekend en/of tijdens feestdagen, via onderbroken dienst (service-coupé) en met variabele roosters
- Het dragen van bedrijfskledij is meestal verplicht
- Het uitvoeren van de instructies en handelingen met respect voor het tijdschema is belangrijk
- De uitoefening van het beroep vereist een flexibele houding bij wisselende factoren: plotselinge ziekte van collega's, piekmomenten m.b.t. het aantal gasten, problemen met gasten, ...
- De beroepsuitoefening staat in functie van het naleven van bedrijfsprocedures
- De beroepsbeoefenaar komt in contact met verschillende voedingsproducten, dranken en materialen

## Handelingscontext

- De kelner wordt tijdens zijn beroepsuitoefening geconfronteerd met een diversiteit aan werkzaamheden: de hele zaal in het oog houden, het geven van informatie en adviezen, technische handelingen bij het verlenen van gastvrijheid, gelijktijdig uitvoeren en voeren van verkoopgesprekken, ...
- De beroepsuitoefening vraagt een bijzondere aandacht voor het gelijktijdig interpreteren en opmerken van de inhoud van glazen, signalen van de gasten, signalen van de bar, signalen vanuit de keuken en de algemene situatie in de zaal
- Uiterste precisie en oplettendheid bij het uitvoeren van de beroepsactiviteiten zijn noodzakelijk
- De beroepsbeoefenaar moet dienst- en tijdschema's naleven
- Het beroep vereist het toepassen van principes van klantvriendelijkheid, etiquette, persoonlijk voorkomen en hygiëne
- Permanente aandacht voor voedselveiligheid en hygiëne op de werkplek is nodig
- Het beroep houdt het hanteren van lasten en langdurig rechtstaan en rondlopen in
- De uitoefening van het beroep vraagt een respectvolle houding en een correcte, duidelijke en doelgerichte communicatie met de gasten, de collega's en de hiërarchische meerderen
- Het vertrouwelijk omgaan met informatie en gegevens van de gasten is vereist



- De kelner 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
- Het kunnen omgaan met moeilijke gasten en hun klachten/specifieke verwachtingen en vragen is noodzakelijk
- Permanente aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening is noodzakelijk
- Het economisch omgaan met voedingsproducten is noodzakelijk
- De beroepsbeoefenaar kan op piekmomenten goed en efficiënt functioneren
- De beroepsbeoefenaar moet alert zijn voor de eigen veiligheid bij het hanteren van warme en koude borden/dienstmateriaal/machines/materiaal

## Autonomie

### Is zelfstandig in

- het uitvoeren van zijn eigen taken: de mise-en-place van de zaal, de bediening van de gast(en), het afruimen van de tafels, het opruimen en hygiënisch houden van de zaal, het openen en sluiten van het restaurant, het afrekenen met de gast. De kelner werkt onder de directe leiding en toezicht van de maître d'hôtel (of de zaalverantwoordelijke).

### Is gebonden aan

- de instructies van de verantwoordelijke, het respecteren van bedrijfsprocedures en -afspraken, regels met betrekking tot voedselveiligheid en hygiëne, veiligheidsvoorschriften, principes van klantvriendelijkheid, etiquette en persoonlijk voorkomen

### Doet beroep op

- de verantwoordelijke voor problemen met de afrekening met de gast

## Verantwoordelijkheid

- Correct genoteerde reservaties
- Zorgvuldig onthaal van de gasten
- Een efficiënte werkorganisatie
- Klanttevredenheid
- Een vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke bediening
- Informatie aan de gasten over drankenkaart, menu en plaatselijke toeristische informatie
- Correcte uitvoering van de mise-en-place in de zaal
- De bediening, volgens de bedrijfseigen procedures
- Verkoop van menu's en dranken
- Zorgvuldig genoteerde bestellingen
- Een aangename sfeer en zaaldecoratie
- Gerespecteerde normen
- Een vlotte werkvoortgang en correct uitgevoerde instructies
- Eigen veiligheid bij het hanteren van warme of koude borden/ dienschalen/ machines/ materiaal
- Een ordelijke en nette eigen werkplek
- 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 van het eigen team
- Correcte afrekening met de gast
- Opgevolgde en gecontroleerde kassa
- Efficiënte communicatie met leidinggevende en medewerkers

## 2.3 ATTESTEN

### **Wettelijke Attesten**

Geen vereisten.

### **Vereiste Attesten**

Een medisch attest om te mogen werken in de horecasector

### **Instapvoorwaarden**

Geen vereisten.