

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

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

- Richt de ruimtes en de bar in en zet deze opnieuw op orde (G180101 Id14311)
 - 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 00450)
 - 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 koude en warme snacks, ijsbereidingen (G180101 Id18029)
 - Wast, schilt en snijdt groenten en fruit
 - Schikt de gerechten aan de hand van een technische fiche
 - Respecteert de juiste proporties
 - Maakt gerechten op
 - Dient op
 - Werkt de volgorde van de gerechten af volgens de bestellingen
- 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 00451)
 - 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, G180301 Id20783-c)
 - Verzamelt en sorteert het leeggoed
 - Brengt borden en gebruikte benodigdheden naar de spoelkeuken 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,
- Volgt de voorraad op en stelt tekorten vast (G180101 Id18152-c)
 - Controleert de hoeveelheid gebruikte dranken en grondstoffen
 - Vult de voorraadlijsten in
 - Gebruikt software voor voorraadbeheer (indien van toepassing)
- Maakt bestellingen (G180101 Id18152)
 - Berekent de hoeveelheid producten voor de bestelling
 - Vult een bestelbon in
 - Plaatst bestellingen
- Ontvangt de producten (biervaten, flessenrekken, ...) en bergt ze op (G180101 Id25576)
 - Controleert de geleverde goederen op aantallen en kwaliteit
 - Controleert de bewaring en de opslag van goederen en voedingswaren
 - Past ergonomische hef- en tiltechnieken toe
- 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
 - Integreert nieuwe medewerkers

2.2 DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van streekgebonden toeristische informatie
- Basiskennis van ingrediënten en voedingsproducten
- Basiskennis van de samenstelling van eenvoudige gerechten
- Basiskennis van de bereidingswijzen en -tijden van eenvoudige gerechten
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits, ...) De barman kan de gasten begrijpen en in zinnen, met inbegrip van kennis van basisvaktechnologie, antwoorden, informatie en advies verschaffen aan de gast
- Kennis van serveertechnieken
- Kennis van voorraadbeheer
- 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 verkooptechnieken
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van mondelinge communicatietechnieken (om een vlotte bediening van de gasten te verzekeren)
- Kennis van inningsprocedures
- Kennis van betaalmiddelen
- Kennis van rekenen en natellen van wisselgeld
- Kennis van het controleren van de kassa
- Kennis van de samenstelling van dranken
- Kennis van de bereidingswijzen en -tijden van dranken
- Kennis van technieken om dienborden/borden/plateaus te dragen
- Kennis van barmateriaal en machines
- Grondige kennis van de regelgeving inzake wijnen en sterke drank
- Grondige kennis van de soorten warme en koude, alcoholische en niet-alcoholische, dranken, recepten en bereidingswijzen
- Grondige kennis van de werking en organisatie van een bar
- Grondige kennis van regels voor voedselhygiëne en -veiligheid
- 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

Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen bepalen van de eigen 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 en kleine gerechten aan 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 bereiden van eenvoudige gerechten, kleine koude en warme snacks, ijsbereidingen
- 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 vakbladen, 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 operationeel 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 de opdrachten

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 onderhandelen van oplossingen met gasten
- Het kunnen ingrijpen bij verkeerd werk van medewerkers
- Het kunnen omgaan met moeilijke gasten

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 kunnen inzetten van dranken en borden volgens de richtlijnen van de etiquette
- 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

Omgevingscontext

- Het beroep wordt uitgeoefend in restaurants, dancings, 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 weekdagen, 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 tijdsschema is belangrijk
- De uitoefening van het beroep vereist een flexibele houding bij wisselende factoren: plotselinge ziekte van collega', 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
- Het beroep vereist aandacht voor het opmerken en wegnemen van storende achtergrondgeluiden ter bevordering van het comfort van de gasten

Handelingscontext

- De barman wordt tijdens zijn beroepsuitoefening geconfronteerd met een diversiteit aan werkzaamheden: de hele bar 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 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 en het bedienen van de gasten (Frans, Engels, Duits, ...)
- Het vertrouwelijk omgaan met informatie en gegevens van de gasten is vereist
- De barman 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
- De barman is sociaal-communicatief en beschikt over een goed ontwikkeld empathisch vermogen

Autonomie

Is zelfstandig in

- het uitvoeren van zijn eigen taken: de mise-en-place van de bar, de bediening van de gast(en), het samenstellen van cocktails, het afruimen van de tafels, het opruimen en hygiënisch houden van de bar, het openen en sluiten van de bar, het afrekenen, controleren van het wisselgeld en input in de kassa.

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 en etiquette en persoonlijk voorkomen

Doet beroep op

- de verantwoordelijke voor afrekening met de gast, beantwoorden van vragen van de gast en oplossen van problemen met de gasten

Verantwoordelijkheid

- Zorgvuldig onthaal van de gasten
- Klanttevredenheid
- Een vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke bediening
- Informatie aan de gasten over drankenkaart, menu en plaatselijke toeristische informatie
- Informatie aan de gasten omtrent promoties en acties
- De bediening van de gast, indien gewenst, in een andere taal dan het Nederlands
- Verkoop van kleine gerechten en dranken
- Zorgvuldig genoteerde bestellingen
- Correcte uitvoering van de mise-en-place van de bar
- Een aangename sfeer
- Uitgewerkte (nieuwe) cocktailrecepten
- Advies bij samenstelling drankenkaart
- Een aangename sfeer en decoratie
- De bediening, volgens de bedrijfseigen procedures
- Gerespecteerde normen
- Een vlotte werkvoortgang en correct uitgevoerde instructies
- Eigen veiligheid bij het hanteren van warme of koude dranken/dienbladen/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 de bar
- Opgevolgde handelingen van medewerkers
- Correcte afrekening met de gast
- Opgevolgde en gecontroleerde kassa
- Efficiënte communicatie met leidinggevende en medewerkers
- Operationele aansturing van het barpersoneel
- Opvolging van de voorraad en het plaatsen van bestellingen bij de leveranciers

2.3 ATTESTEN

Wettelijke Attesten

Geen vereisten.

Vereiste Attesten

Een medisch attest om te mogen werken in de horecasector

Instapvoorwaarden

Geen vereisten.