

# BEROEPSKWALIFICATIE (0353) Sommelier

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

## 1. Globaal

### 1.1 TITEL

## Sommelier

Deze benaming komt voor in de Competent fiche "G180401 Wijnkelner (m/v)"

## 1.2 DEFINITIE

De sommelier verdiept zich in het productieproces, het degusteren en serveren van wijnen en/of bieren, geeft de gast advies bij de keuze, neemt bestellingen op en voert ze uit, is betrokken bij de opmaak van de wijn- en/of bierkaart, de aankoop van de wijnen en bieren en de promotie van de verkoop, het beheer van de voorraadkelder teneinde de gast optimaal te bedienen.

### 1.3 NIVEAU

4

## 1.4 JAAR VAN ERKENNING

2018

## 2. Beschrijving van het beroep

## 2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

## Basisactiviteiten

1. Werkt in teamverband (co 01993)
  - Wisselt informatie uit met collega's en eindverantwoordelijke
  - Rapporteert aan de eindverantwoordelijke
  - 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
  - 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 en reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativeren...)
2. Werkt kostenbewust met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn (co 01994)
  - Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe)
  - Werkt economisch en vermijdt verspilling
  - Werkt conform voorgeschreven procedures en huisregels en vult de nodige documenten in
  - Past de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften toe
  - Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
  - Past nieuwe technieken toe en leert ze aan
  - 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 de eigen taken binnen de opgelegde werkvolgorde
  - Controleert het eigen werk en voorkomen en dat van de medewerkers
  - Past het voorkomen en bedrijfskledij aan conform de taakuitvoering
  - Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen...
  - Sorteert afval volgens de richtlijnen
  - Is zich bewust van de kostprijs van ingrediënten en producten
3. Werkt volgens de regels van hygiëne en voedselveiligheid (co 01995)
  - Respecteert de persoonlijke hygiëne
  - Wast en ontsmet de handen volgens de hygiënische richtlijnen
  - Bedekt eventuele wonden met wettelijk toegelaten middelen
  - Draagt werk- en beschermkledij volgens de hygiënische richtlijnen
  - Respecteert de zones binnen de keuken: koude/warme en vuile/schone
  - Haalt producten pas op het laatste moment uit de koelruimte om ze te verwerken
  - Controleert of producten voldoen aan de voedselveiligheid
  - Controleert kwaliteit en versheid van producten voor gebruik
  - Is zich bewust van mogelijke gevaren en allergenen
4. Handelt integer (co 01932)
  - 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

5. Werkt de wijn- en/of bierkaart uit volgens het soort keuken, de geografische regio en de bedrijfsstrategie (G180401 Id8441)
  - Stemt de wijn en/of de bieren af op het menu in overleg met de verantwoordelijke van de keuken
  - Selecteert wijn en/of bier bij diverse gerechten en menu's of delen van een menu
  - Adviseert over de aankoop van wijn en/of bier in overleg met de zaalverantwoordelijke en de zaakvoerder
  - Stelt een commercieel verantwoorde wijn- en/of bierkaart samen
  - Houdt bij het samenstellen van de wijn- en/of bierkaart rekening met nieuwe trends, nieuwe ontwikkelingen in de smaakleer en met nieuwe producten
6. Proeft wijnen en/of bieren en beoordeelt volgens zintuiglijke analyse (H150501 Id17912-c)
  - Voert de handelingen van het wijn- en/of bierproeven uit
  - Proeft de wijn en/of het bier in een neutraal glas (degustatieglas)
  - Schenkt de wijn en/of het bier volgens de richtlijnen
  - Gebruikt degustatieformulieren met gegevens om zintuiglijk te beoordelen
  - Bespreekt volgende elementen: de aanwezige tekst op de flesetiketten, de visuele waarneming, nasale waarneming de retro-nasale waarneming, de smaakwaarneming, andere positieve/negatieve waarnemingen (zoals technische fouten)
  - Formuleert een oordeel over de wijn en/of het bier
7. Bestelt de geselecteerde wijnen en/of bieren bij gespecialiseerde producenten of verdelers (G180401 Id25826)
  - Gebruikt de nodige informatie- en communicatiesystemen
  - Vraagt offertes aan bij de leveranciers
  - Beoordeelt ontvangen offertes op aanbod, prijs en leveringsvoorwaarden
  - Respecteert de rentabiliteit van het bedrijf
  - Selecteert de leveranciers
  - Maakt afspraken met de leveranciers over prijs en levering
8. Ontvangt en controleert de bestelling (co 02597)
  - Neemt de geleverde wijnen en/of bieren 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
  - Slaat de bieren en/of wijnen volgens het FIFO- of FEFO principe op in de daarvoor bestemde ruimte
9. Organiseert de voorraad volgens de oorsprong, het productiejaar, de verpakking en de juiste conserveringsmanier (rijpen, onmiddellijke consumptie...) van de diverse wijnen en/of bieren (G180401 Id16365)
  - Sorteert de wijnen en/of bieren
  - Houdt toezicht op bewaringsomstandigheden (temperatuur, vochtigheid, licht, trillingen, geuren)
  - Zorgt voor de nodige rolatie van wijnen en/of bieren
  - Zorgt voor de dagvoorraad volgens bepaald assortiment
  - Doet mise-en-place van de dagvoorraad
  - Maakt de inventaris op

10. Volgt de voorraad op, stelt de nodige bevoorrading vast en geeft de bestelling door (G180401 Id18151)

- 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/of bieren
- Stelt de bestellijsten van wijnen en/of bieren samen
- Plaatst de bestelling

11. Richt de office en de bar in of 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
- Zorgt voor een voorraad ijs
- Zet ingrediënten koel
- Zet benodigdheden en decoratie klaar
- Bewaart afgedekte dranken en ingrediënten koel
- Maakt toestellen gebruiksklaar (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...

12. Maakt de tapinstallatie klaar (co 02598)

- Keurt de bierbewaarplaats: de temperatuur, de verluchting, de hygiënische toestand, de verlichting
- Keurt en bepaalt de ideale tapdruk
- Past eventueel de tegendruk aan
- Koppelt de vaten van de te proeven bieren aan
- Koppelt de koolzuurleiding aan en zet de koolzuurkraan en bierkraan op de tapkop open
- Spoort defecten op en verhelpt ze
- Zorgt voor de juiste koeltemperatuur door de koelinstallatie of de ijsbank af te stemmen op het biervolume
- Keurt het bier op houdbaarheid op zintuiglijke wijze

13. Onthaalt de gast bij aankomst in het restaurant en wijst hem een tafel toe (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
14. Biedt de wijn- en/of bierkaart aan, adviseert de gasten en neemt de bestelling op (G180401 Id16670)
- Geeft informatie over de wijn- en/of bierkaart
  - Geeft uitleg over de herkomst, productiejaar, smaak, kleur, varianten, bereidingswijze, serveerwijze... van de wijnen en/of bieren
  - Geeft informatie over smaken van gerechten, wijnen, bieren en/of andere dranken en de afstemming ervan op elkaar
  - Past de principes van cross\*- & up-selling\*\* toe
  - Neemt de bestelling van aperitief, wijnen en bieren op
  - Verwerkt de bestelling in het kassasysteem
- \*Cross-selling is een verkooptechniek waarbij de verkoper grotere winst probeert te halen door bij verkoop een extra, complementair, product aan te bieden.
- \*\* Up-selling is een verkooptechniek waarbij de verkoper grotere winst of omzet probeert te halen door de koper een duurder of uitgebreider product of pakket te verkopen dan dat de koper oorspronkelijk van plan was.
15. Brengt de gekozen wijnen en/of bieren op temperatuur, op de juiste wijze en met het gepaste ritueel (G180401 Id16611)
- Chambreert of koelt de wijnen en/of bieren naargelang de soort
  - Opent de fles(sen) en decanteert de dranken indien nodig
  - Bereidt de dranken op de voorgeschreven wijze en met het gepaste ritueel
  - Beoordeelt de wijnen en/of bieren zintuiglijk (reuk, smaak, temperatuur, visueel)
16. Schenkt bieren uit fles of via tapinstallatie (co 02599)
- Schenkt/tapt het bier op de juiste temperatuur
  - Gebruikt de juiste druk bij het tappen van een bier
  - Schenkt doordrinkbieren correct in
  - Schenkt degustatiebieren correct in
  - Schenkt degustatiebieren met hergisting correct in
  - Schenkt degustatiebieren met kurken stop correct in
  - Beoordeelt of het bier voldoet aan de richtlijnen
  - Lost veelvoorkomende problemen bij het tappen op (geen bier, troebel bier, overdadig schuim, plat bier, slechte smaak...)
17. Dient de dranken op in de zaal (co 02600)
- Serveert de wijn en/of het bier 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
  - Houdt de glazen van de gast(en) in de gaten en schenkt bij indien nodig
18. Dient gerechten op in de zaal (G180301 Id20722-c)
- Leest en voert de bestelling uit
  - Past het bestek aan volgens het gerecht en de menukeuze van de gast
  - Haalt maaltijden op
  - 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)
- 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

19. Ruimt de office en de toog op (co 02601)

- Maakt de toog en de apparatuur schoon
- Voert de lege flessen af en sorteert leeggoed en 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

20. Reinigt de tapinstallatie en vervangt eventueel een vat (co 02602)

- Ontkoppelt het lege vat
- Spoelt het biertraject
- Laat voldoende water uit de tapkraan stromen
- Koppelt het nieuwe vat aan

21. Reinigt de glazen, de karaffen... (met stoom, met azijn...) en bergt ze op (G180301 Id20783-c)

- Verzamelt en sorteert het af te wassen materiaal
- Brengt de gebruikte benodigdheden naar de spoelkeuken voor de afwas
- Verwijdert etens- en drankresten
- Wast de glazen manueel af of bedient de afwasmachine
- Droogt de glazen af en blinkt ze op
- Bergt gewassen materiaal op de daarvoor voorziene plaats op

22. Begeleidt zaalmedewerkers (co 02604)

- Overlegt met de verantwoordelijke over de opdrachten
- Communiqueert de opdracht duidelijk naar de zaalmedewerkers
- Stuurt bij en reageert adequaat op onvoorziene omstandigheden
- Geeft het goede voorbeeld
- Motiveert en enthousiasmeert de zaalmedewerkers
- Verleent hulp en advies bij problemen

## 2.2 DESCRIPTORELEMENTEN

### Kennis

- Basiskennis van streekgebonden toeristische informatie
- Basiskennis mondelinge en schriftelijke communicatietechnieken

- Kennis van serveertechnieken
- Kennis van de manieren van serveren ( Frans, Engels, Russisch...)
- Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken
- Kennis van persoonlijke hygiëne en een correct voorkomen
- Kennis van efficiënte werkorganisatie
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van functionele rekenvaardigheid m.b.t. het berekenen van hoeveelheden
- Kennis van inningsprocedure
- Kennis van betaalmiddelen
- Kennis van manuele en elektronische bestelsystemen/kassasystemen
- Kennis van rekenen en natellen van wisselgeld
- Kennis van het controleren van de kassa
- kennis van kwaliteitsnormen
- Kennis van de zintuigelijke waarneming bij het degusteren
- Kennis van het productieproces van bieren en wijnen
- Kennis van de regelgeving inzake wijnen en sterke drank (en verantwoord alcoholgebruik)
- Kennis van de organisatie van de wijn- en drankenkelder
- Kennis van de werking en organisatie van een bar
- Kennis van het gebruik en onderhoud van de tapinstallatie
- Kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken
- Kennis van samenstelling van gerechten
- Kennis van producten voor het reinigen van de bar en de apparatuur
- Kennis van voorschriften voor ontvangst en controle van goederen
- Kennis van het FIFO- en FEFO-principe
- Kennis van de traceerbaarheid van producten
- Kennis van regels voor voedselveiligheid en –hygiëne
- Kennis van sorteren en milieuvoorschriften
- Kennis van mondeling taalgebruik en elementaire vaktechnologie in een vreemde taal (Frans, Engels...): de sommelier kan de gasten begrijpen en in zinnen antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van klantvriendelijkheid en etiquette
- Kennis van de verschillende types van gasten
- Kennis van allergenen en diëten
- Kennis van alternatieven voor specifieke gasten met specifieke vereisten
- Kennis van klachtenbehandeling
- kennis van de ontwikkelingen en trends binnen de eigen specialisatie
- kennis van verkooptechnieken
- Kennis van cross- & up-selling
- Kennis van reinigingstechnieken
- Kennis van de toegelaten reinigings- en ontsmettingsmiddelen en procedures
- Kennis van het reinigingsplan
- Kennis van voorraadbeheer
- Kennis van opmaak van inventarissen
- Kennis van bestellingen (opmaak, opvolging, procedures, formulieren, ontvangstcontrole e.d.)
- Kennis van kantoorsoftware en eenvoudige registratietechnieken
- Kennis van aankoopstrategieën
- Kennis van het lezen van offertes
- Kennis van transportmiddelen en -technieken

- Kennis van vakmanschap en begeleiding van teamleden
- Kennis van motiveren van medewerkers
- Grondige kennis van wijnen en bieren (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid...)
- Grondige kennis van de wijn- en bierstijlen en de factoren die de stijl bepalen
- Grondige kennis van smaakprofielen
- Grondige kennis van de wijnstokvariëteiten (wijnstokkunde)
- Grondige kennis van de oenologie
- Grondige kennis van de herkomst van wijnen en bieren
- Grondige kennis van de basisingrediënten van wijnen en bieren
- Grondige kennis van het decanteren en chamberen
- Grondige kennis van de voorbereiding van de tapinstallatie
- Grondige kennis van het reinigen van de tapinstallatie
- Grondige kennis van het tappen en uitschenken van bieren
- Grondige kennis van de technieken waarmee wijnen en bieren worden geserveerd
- Grondige kennis van degustatietechnieken
- Grondige kennis van bewaar technieken voor wijnen en bieren
- Grondige kennis van wine and foodpairing
- Grondige kennis van beer and foodpairing
- Grondige Kennis van beveragecost, wastecost en prijszetting
- Grondige kennis van menu-engineering

## Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen uitwisselen van informatie met collega's en eindverantwoordelijke
- Het kunnen rapporteren aan de eindverantwoordelijke
- Het kunnen efficiënt samenwerken met collega's
- Het kunnen delen van vakkennis
- Het kunnen hulp of advies vragen
- Het kunnen respect tonen voor elke collega, functie of taak
- Het kunnen bijdragen tot een aangename sfeer in het team
- Het kunnen zich verplaatsen in de positie van een collega
- Het kunnen economisch werken en het kunnen vermijden van verspilling
- Het kunnen werken conform de voorgeschreven procedures en huisregels en het kunnen invullen van de nodige documenten
- Het kunnen toepassen van de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften
- Het kunnen gebruiken van persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
- Het kunnen toepassen en aanleren van nieuwe technieken
- Het kunnen zich op efficiënte wijze verplaatsen tussen de verschillende werkplekken
- Het kunnen ordelijk werken en het zich kunnen houden aan de planning
- Het kunnen zorgvuldig werken en het kunnen werken met oog voor detail
- Het kunnen organiseren van de eigen taken binnen de opgelegde werkvolgorde
- Het kunnen controleren van het eigen werk en voorkomen en dat van de medewerkers
- Het kunnen aanpassen van het voorkomen en de bedrijfskledij conform de taakuitvoering
- Het kunnen zorg dragen voor materiaal, kledij, goederen...
- Het kunnen zich bewust zijn van de kostprijs van ingrediënten en producten
- Het kunnen respecteren van de persoonlijke hygiëne
- Het kunnen dragen van werk- en beschermkledij volgens de hygiënische richtlijnen

- Het kunnen respecteren van de zones binnen de grootkeuken: koude/warme en vuile/schone
- Het kunnen op het laatste moment uithalen van producten uit de koelruimte om ze te verwerken
- Het kunnen controleren of producten voldoen aan de voedselveiligheid
- Het kunnen controleren van de kwaliteit en versheid van producten voor gebruik
- Het kunnen zich bewust zijn van mogelijke gevaren en allergenen
- Het kunnen respecteren van de privacy van de gast
- Het kunnen uitvoeren van de werkzaamheden zonder te storen
- Het kunnen omgaan met informatie over de gast op ethische wijze
- Het kunnen respecteren van de deontologische code van de werkgever en/of gast
- Het kunnen afstemmen van de wijn en/of bieren op het menu in overleg met de verantwoordelijke van de keuken
- Het kunnen selecteren van wijn en/of bier bij diverse gerechten en menu's of delen van een menu
- Het kunnen adviseren over de aankoop van wijn en/of bier in overleg met de zaalverantwoordelijke en de zaakvoerder
- Het kunnen samenstellen van een commercieel verantwoorde wijn- en/of bierkaart
- Het kunnen rekening houden met nieuwe trends, nieuwe ontwikkelingen in de smaakleer en met nieuwe producten bij het samenstellen van de wijn- en/of bierkaart
- Het kunnen gebruiken van degustatieformulieren met gegevens om zintuiglijk te beoordelen
- Het kunnen bespreken van volgende elementen: de aanwezige tekst op de flesetiketten, de visuele waarneming, nasale waarneming, de retro-nasale waarneming, de smaakwaarneming, andere positieve/negatieve waarnemingen (zoals technische fouten)
- Het kunnen formuleren van een oordeel over de wijn en/of het bier
- Het kunnen gebruiken van de nodige informatie- en communicatiesystemen
- Het kunnen aanvragen van offertes bij de leveranciers
- Het kunnen beoordelen van ontvangen offertes op aanbod, prijs en leveringsvoorwaarden
- Het kunnen respecteren van de rentabiliteit van het bedrijf
- Het kunnen selecteren van leveranciers
- Het kunnen maken van afspraken met de leveranciers over prijs en levering
- Het kunnen in ontvangst nemen van de geleverde wijnen en/of bieren en het kunnen controleren op jaar, herkomst, etiket, verpakking, afsluiting en het kunnen beoordelen van de algemene staat van het product
- Het kunnen controleren of de prijsafspraken zijn nagekomen
- Het kunnen opnieuw contact opnemen met de leverancier
- Het kunnen ervoor zorgen dat terugzendingen worden afgehandeld
- Het kunnen archiveren van bestel- en leveringsbonnen
- Het kunnen opslaan van de bieren en/of wijnen volgens het FIFO- of FEFO-principe in de daarvoor bestemde ruimte
- Het kunnen sorteren van de wijnen en/of bieren
- Het kunnen toezicht houden op bewaringsomstandigheden (temperatuur, vochtigheid, licht, trillingen, geuren)
- Het kunnen zorgen voor de nodige roulatie van wijnen en/of bieren
- Het kunnen zorgen voor de dagvoorraad volgens bepaald assortiment
- Het kunnen doen van de mise-en-place van de dagvoorraad
- Het kunnen opmaken van de inventaris
- Het kunnen gebruiken van bedrijfseigen software voor voorraadbeheer
- Het kunnen bijhouden van gegevens over het verbruik
- Het kunnen tijdig aanvullen van de voorraad

- Het kunnen adviseren over de hoeveelheid, de soort en de kwaliteit van de in te kopen wijnen en/of bieren
- Het kunnen samenstellen van de bestellijsten van wijnen en/of bieren
- Het kunnen plaatsen van de bestelling
- Het kunnen organiseren van de eigen werkzaamheden
- Het kunnen verzorgen van de mise-en-place alvorens de dienst te starten
- Het kunnen controleren van de temperatuur van de dranken
- Het kunnen inschatten van de benodigde hoeveelheden op basis van de aanwezige voorraden en de verwachte drukte
- Het kunnen aanvullen van de koelkasten en rekken met dranken volgens het "First in First Out" principe
- Het kunnen gebruiksklaar maken van de toestellen (tapkraan, afwasmachine...)
- Het kunnen controleren van de netheid van de glazen
- Het kunnen keuren van de bierbewaarplaats: de temperatuur, de verluchting, de hygiënische toestand, de verlichting
- Het kunnen keuren en bepalen van de ideale tapdruk
- Het kunnen aanpassen van de tegendruk
- Het kunnen zorgen voor de juiste koeltemperatuur door de koelinstallatie of ijsbank af te stemmen op het biervolume
- Het kunnen keuren van het bier op houdbaarheid op zintuiglijke wijze
- Het kunnen begroeten van de gast(en)
- Het kunnen controleren van de reservatie
- Het kunnen herkennen van trouwe en nieuwe gasten
- Het kunnen herkennen van de gewoonten van verschillende types van gasten
- Het kunnen tegemoet komen aan de verwachtingen van de gasten
- Het kunnen aannemen van de jassen en het kunnen wegbrengen ervan naar de vestiaire
- Het kunnen discreet omgaan met gasten
- Het kunnen bedienen van de gast in een andere taal (Frans, Duits, Engels...)
- Het kunnen geven van beperkte toeristische informatie op vraag van de gast
- Het kunnen geven van informatie over de wijn- en/of bierkaart
- Het kunnen uitleg geven over de herkomst, productiejaar, smaak, kleur, varianten, bereidingswijze, serveerwijze... van de wijnen en/of bieren
- Het kunnen informatie geven over smaken van gerechten, wijnen, bieren en/of andere dranken en de afstemming ervan op elkaar
- Het kunnen toepassen van de principes van cross- & up-selling
- Het kunnen opnemen van de bestelling van aperitief, wijnen en bieren
- Het kunnen verwerken van de bestelling in het kassasysteem
- Het kunnen beoordelen van de wijnen en/of bieren zintuiglijk (reuk, smaak, temperatuur, visueel)
- Het kunnen schenken/tappen van het bier op de juiste temperatuur
- Het kunnen gebruiken van de juiste druk bij het tappen van een bier
- Het kunnen beoordelen of het bier voldoet aan de richtlijnen
- Het kunnen serveren van de wijn en/of het bier volgens de richtlijnen en met het gepaste ritueel
- Het kunnen laten proeven door de klant
- Het kunnen vragen naar appreciatie
- Het kunnen inschenken van de dranken voor de gasten conform bedieningsregels en etiquette
- Het kunnen in de gaten houden van de glazen van de gast(en)
- Het kunnen lezen en uitvoeren van de bestelling

- Het kunnen aanpassen van het bestek volgens het gerecht en de menukeuze van de gast
- Het kunnen bedienen van 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)
- Het kunnen toepassen van de richtlijnen van de etiquette
- Het kunnen smakelijk eten wensen aan de gast en het kunnen vragen of alles naar wens is
- Het kunnen in de gaten houden van de gast(en) tijdens hun maaltijd en het kunnen alert reageren op hun signalen
- Het kunnen registreren van een extra bestelling van de gast(en)
- Het kunnen aandacht hebben voor de eigen veiligheid bij het hanteren van warme of koude borden/dienschalen/machines/materiaal
- Het kunnen overleggen met de verantwoordelijke over de opdrachten
- Het kunnen duidelijk communiceren van de opdracht naar de zaalmedewerkers
- Het kunnen geven van het goede voorbeeld
- Het kunnen motiveren en enthousiasmeren van de zaalmedewerkers

### **Probleemoplossende vaardigheden**

- Het kunnen zich flexibel aanpassen (verandering van collega's, verandering van werkschema...)
- Het kunnen melden van problemen, mondeling of schriftelijk, aan de leidinggevende
- Het kunnen bespreken van vragen, problemen of conflicten met de juiste persoon
- Het kunnen opsporen en verhelpen van defecten
- Het kunnen rapporteren van afwijkingen aan de verantwoordelijke
- Het kunnen correct reageren bij normoverschrijdend gedrag van gasten
- Het kunnen oplossen van veelvoorkomende problemen bij het tappen (geen bier, troebel bier, overdadig schuim, plat bier, slechte smaak...)
- Het kunnen op gepaste wijze omgaan met vragen, problemen en klachten van de gast(en)
- Het kunnen signaleren van defecten, gebreken of storingen aan de apparatuur
- Het kunnen anticiperen op mogelijke onveilige omgevingsfactoren
- Het kunnen bijsturen en het kunnen adequaat reageren op onvoorziene omstandigheden
- Het kunnen verlenen van hulp en advies bij problemen

### **Motorische vaardigheden**

- Het kunnen ergonomisch werken (past hef- en tiltechnieken toe)
- Het kunnen sorteren van afval volgens de richtlijnen
- Het kunnen wassen en ontsmetten van de handen volgens de hygiënische richtlijnen
- Het kunnen bedekken van wonden met wettelijk toegelaten middelen
- Het kunnen uitvoeren van de handelingen van het wijn- en/of bierproeven
- Het kunnen proeven van de wijn en/of bier in een neutraal glas (degustatieglas)
- Het kunnen schenken van de wijn en/of het bier volgens de richtlijnen
- Het kunnen opstellen van de dranken op een ordelijke en aantrekkelijke manier aan de toog
- Het kunnen zorgen voor een voorraad ijs
- Het kunnen koel zetten van ingredienten
- Het kunnen klaarzetten van benodigdheden en decoratie
- Het kunnen koel bewaren van afgedekte dranken en ingrediënten
- Het kunnen voorkoelen van een aantal glazen

- Het kunnen netjes zetten van het meubilair in de zaal en het kunnen voorzien van de tafels van drankkaarten, kaarsen...
- Het kunnen aankoppelen van de vaten van de te proeven bieren
- Het kunnen aankoppelen van de koolzuurleiding en het kunnen openzetten van de koolzuurkraan en de bierkraan op de tapkop
- Het kunnen toewijzen van een plaats
- Het kunnen begeleiden van de gasten naar hun tafel
- Het kunnen chambreren of koelen van de wijnen en/of bieren naargelang de soort
- Het kunnen openen van de fles en het kunnen decanteren van de dranken
- Het kunnen correct inschenken van de doordrinkbieren
- Het kunnen correct inschenken van de degustatiebieren
- Het kunnen correct inschenken van degustatiebieren met hergisting
- Het kunnen correct inschenken van degustatiebieren met kurken stop
- Het kunnen bijschenken
- Het kunnen ophalen van de maaltijden
- Het kunnen brengen van de gerechten naar de tafel
- Het kunnen hanteren van de juiste kracht en snelheid bij het bedienen van de gast en het afruimen van de tafel
- Het kunnen zich bewegen in een beperkte ruimte zonder de gast(en) of collega's te hinderen
- Het kunnen serveren van gerechten met dienstbestek
- Het kunnen afruimen van de tafel
- Het kunnen uitvoeren van de mise-en-place van de tafel voor de volgende gast(en)
- Het kunnen schoonmaken van de toog en de apparatuur
- Het kunnen afvoeren van de lege flessen en het kunnen sorteren van leeggoed en afval
- Het kunnen afruimen en reinigen van de tafels
- Het kunnen uitschakelen van machines of installaties
- Het kunnen ontkoppelen van het lege vat
- Het kunnen spoelen van het biertraject
- Het kunnen voldoende water laten stromen uit de tapkraan
- Het kunnen aankoppelen van het nieuwe vat
- Het kunnen verzamelen en sorteren van het af te wassen materiaal
- Het kunnen brengen van de gebruikte benodigdheden naar de spoelkeuken voor de afwas
- Het kunnen verwijderen van etens- en drankresten
- Het kunnen manueel afwassen van de glazen of het kunnen bedienen van de afwasmachine
- Het kunnen afdrogen en opblinken van de glazen
- Het kunnen opbergen van het materiaal op de daarvoor voorziene plaats

## Omgevingscontext

- Het beroep wordt uitgeoefend in drank- en maaltijdverstrekende horecabedrijven zoals restaurants (traditioneel, gastronomisch...) en gespecialiseerde bars.
- De sommelier komt in contact met de gasten en verschillende betrokkenen (kelner, maître, chef-kok, directeur van een restaurant, afdelingshoofd, producent, leverancier...)
- Het functioneren in een hiërarchisch team is vereist
- De sommelier werkt in een commercieel bedrijf
- 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 soms vereist

- De sommelier heeft werkt in een omgeving waarin coördinerende, 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, wisselende gastwensen en gasttypen. De sommelier moet hier adequaat kunnen mee omgaan.
- De sommelier 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 ook in functie van het naleven van bedrijfsprocedures.
- 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: 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 sommelier kan in uitzonderlijke gevallen ook bepaalde taken van de kelner overnemen.

## Handelingscontext

- Het beroep houdt hanteren van lasten en langdurig rechtstaan en rondlopen in
- De beroepsbeoefenaar moet dienst- en tijdschema's naleven
- Het beroep vereist het afstemmen van de dienstverlening op de wensen en noden van de gasten
- 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
- 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
- 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
- Permanente aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening is noodzakelijk
- Precisie en oplettendheid bij het uitvoeren van de beroepsactiviteiten zijn 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 tijdens het hanteren van warme borden en dienstmateriaal
- De sommelier is sociaal-communicatief en beschikt over een goed ontwikkeld empathisch vermogen
- De sommelier 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
- Het kunnen omgaan met moeilijke gasten en hun klachten/specifieke verwachtingen/vragen

- De sommelier moet alert zijn wanneer gasten normafwijkend gedrag vertonen en gepast reageren

## **Autonomie**

Is zelfstandig in

- het uitvoeren van zijn eigen taken, het contact met de gasten, de verkoop van wijnen en bieren en het beheer van voorraden

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

## **Verantwoordelijkheid**

- het werken in teamverband
- het kostenbewust werken met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn
- het werken volgens de regels van hygiëne en voedselveiligheid
- het integer handelen
- het uitwerken van de wijn- en/of bierkaart volgens het soort keuken, de geografische regio en de bedrijfsstrategie
- het proeven van wijnen en/of bieren en het beoordelen ervan volgens zintuiglijke analyse
- het bestellen van de geselecteerde wijnen en/of bieren bij gespecialiseerde producenten of verdelers
- het ontvangen en controleren van de bestelling
- het organiseren van de voorraad volgens de oorsprong, het productiejaar, de verpakking en de juiste conserveringsmanier (rijpen, onmiddellijke consumptie...) van de diverse wijnen en/of bieren
- het opvolgen van de voorraad, de nodige bevoorrading vaststellen en het doorgeven van de bestelling
- het inrichten van de office en de bar of het opnieuw op orde zetten ervan
- het klaarzetten van de tapinstallatie
- het onthalen van de gast bij aankomst in het restaurant en het toewijzen van de tafel
- het aanbieden van de wijn- en/of bierkaart, het adviseren van de gasten en het opnemen van de bestelling
- het op temperatuur brengen van de gekozen wijnen en/of bieren op de juiste wijze en met het gepaste ritueel
- het schenken van bieren uit de fles of via de tapinstallatie
- het opdienen van dranken in de zaal
- het opdienen van gerechten in de zaal
- het opruimen van de office en de toog
- het reinigen van de tapinstallatie en het eventueel vervangen van een vat
- het reinigen van glazen, karaffen... (met stoom, met azijn...) en het opbergen ervan

- het begeleiden van zaalmedewerkers

## 2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

### **Wettelijke attesten**

Een medisch attest om te mogen werken in de horecasector.

### **Vereiste attesten**

Geen vereisten.

### **Instapvoorwaarden**

Geen vereisten.