

# VOORSTEL VAN AHOVOKS VOOR EEN ONDERWIJSKWALIFICATIE

## Graduaat in het logies-, restaurant- & cateringmanagement

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

## 1. Algemene informatie

### 1.1 TITEL

Graduaat in het logies-, restaurant- & cateringmanagement

### 1.2 AFSTUDEERRICHTINGEN

- Catering
- Logies
- Restaurant

### 1.3 NIVEAU

Vijf

### 1.4 STUDIEGEBIEDEN

- Handelswetenschappen en bedrijfskunde

### 1.5 STUDIEPUNTEN

120

Rekening houdend met de inhoudelijke differentiatie tussen de beroepskwalificaties waaruit het voorstel van onderwijskwalificatie bestaat, wordt de omvang van elke afstudeerrichting geschat op 40% van het totaal aantal studiepunten.

## 1.6 IDENTIFICATIEGEGEVENS

### Datum van indiening

25 april 2018

### Mede-indiener(s)

Horeca Vorming Vlaanderen  
Els Devos  
(e.devos@horeca.be)  
Annelies Eysermans  
(a.eysermans@horeca.be)  
Pieter Tratsaert  
(p.tratsaert@horeca.be)  
Robin Vanderelst  
(r.vanderelst@horeca.be)  
Krispijn Yperman  
(k.yperman@horeca.be)  
Anspachlaan 111 4  
1000 Brussel

Landsbond der Beenhouwers, Spekslagers en Traiteurs van België  
Ivan Claeys  
(claeys.ivan@belgacom.net)  
Houba de Strooperlaan 784 6  
1020 Brussel (Laken)  
02 735 24 70

## 2. Samenstelling

Het voorstel van onderwijskwalificatie omvat 6 erkende beroepskwalificaties, namelijk 'food and beverage manager', 'front office manager', 'maitre d'hôtel', 'gespecialiseerd drankenkelner', 'traiteur-banketaannemer' en 'keukenverantwoordelijke'. De beroepskwalificaties 'food and beverage manager' en 'front office manager' vormen een afstudeerrichting, de beroepskwalificaties 'maitre d'hôtel' en 'gespecialiseerd drankenkelner' vormen een afstudeerrichting en de beroepskwalificaties 'traiteur-banketaannemer' en 'keukenverantwoordelijke' vormen een afstudeerrichting.

### 2.1 BEROEPSKWALIFICATIE 'KEUKENVERANTWOORDELIJKE'

#### Niveau

Vijf

#### Jaar van erkenning

2017

## **Competenties**

Zie bijlage 1 deel 2 bij het besluit van de Vlaamse Regering van 16 juni 2017 ter erkenning van de beroepskwalificatie 'Keukenverantwoordelijke'

## **2.2 BEROEPSKWALIFICATIE 'TRAITEUR-BANKETAANNEMER'**

### **Niveau**

Vijf

### **Jaar van erkenning**

2017

## **Competenties**

Zie bijlage 1 deel 2 bij het besluit van de Vlaamse Regering van 16 juni 2017 ter erkenning van de beroepskwalificatie 'Traiteur-banketaannemer'

## **2.3 BEROEPSKWALIFICATIE 'FRONT OFFICE MANAGER'**

### **Niveau**

Vijf

### **Jaar van erkenning**

2017

## **Competenties**

Zie bijlage 1 deel 2 bij het besluit van de Vlaamse Regering van 21 april 2017 ter erkenning van de beroepskwalificatie 'Front Office Manager'

## **2.4 BEROEPSKWALIFICATIE 'FOOD AND BEVERAGE MANAGER'**

### **Niveau**

Vijf

### **Jaar van erkenning**

2017

## **Competenties**

Zie bijlage 1 deel 2 bij het besluit van de Vlaamse Regering van 21 april 2017 ter erkenning van de beroepskwalificatie 'Food and Beverage Manager'

## **2.5 BEROEPSKWALIFICATIE 'MAÎTRE D'HÔTEL'**

### **Niveau**

Vijf

## Jaar van erkenning

2013

### Competenties

Zie bijlage 1 deel 2 bij het besluit van de Vlaamse Regering van 29 november 2013 ter erkenning van de beroepskwalificatie 'Maître d'hôtel'

## 2.6 BEROEPSKWALIFICATIE 'GESPECIALISEERD DRANKENKELNER'

### Niveau

Vijf

## Jaar van erkenning

2014

### Competenties

Zie bijlage 1 deel 2 bij het besluit van de Vlaamse Regering van 31 januari 2014 ter erkenning van de beroepskwalificatie 'Gespecialiseerd drankenkelder'

## 3. Samenhang

<b>(Voorstellen van) onderwijskwalificaties</b>	Graduaat in het logies-, restaurant- en cateringmanagement					
<b>Afstudeer-richtingen</b>	Restaurant		Logies		Catering	
<b>Beroepskwalificaties</b>	Maître d'hôtel	Gespecialiseerd drankenkelder	Food and Beverage Manager	Front Office Manager	Keukenverantwoordelijke	Traiteur-banketaannemer

## 4. Analyse decretale criteria

### 4.1 MAATSCHAPPELIJKE, ECONOMISCHE EN CULTURELE BEHOEFTE

#### Economische relevantie

- *Tewerkstellingsgegevens*

Onderstaande tabel geeft de RSZ-gegevens weer voor de sector in de periode 2012-2016. Er zijn geen exacte cijfers per beroep beschikbaar.

Aantal werknemers (arbeidsplaatsen) in de horecasector per subsector in Vlaanderen 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016	2015-2016
Hotels	8 611	8 569	8 312	8 486	8 361	-1%
Vakantieverblijven	2 388	2 236	2 395	2 413	2 428	+1%
Kampeerterrainen	310	347	310	346	389	+12%
Overige accommodatie	130	129	147	161	154	-4%
Restaurants	38 810	38 942	40 191	42 615	44 317	+4%
Catering	7 743	7 439	7 130	7 288	7 661	+5%
Drinkgelegenheden	8 714	8 438	7 475	7 115	7 386	+4%
<b>Totaal</b>	<b>66 706</b>	<b>66 100</b>	<b>65 960</b>	<b>68 424</b>	<b>70 696</b>	<b>+3%</b>
	2012	2013	2014	2015	2016	
Hotels	12,9%	13,0%	12,6%	12,4%	11,8%	
Vakantieverblijven	3,6%	3,4%	3,6%	3,5%	3,4%	
Kampeerterrainen	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,6%	
Overige accommodatie	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	
Restaurants	58,2%	58,9%	60,9%	62,3%	62,7%	
Catering	11,6%	11,3%	10,8%	10,7%	10,8%	
Drinkgelegenheden	13,1%	12,8%	11,3%	10,4%	10,4%	
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Bron: RSZ, toestand 30/06

- *Vacatures*

Onderstaande tabel geeft de vacaturegegevens weer voor de horeca per subsector (periode 2012 - 2016)

Aantal ontvangen (vdab-)vacatures in het normaal economisch circuit in de horecasector per subsector 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016	2015-2016
Hotels	1 941	1 659	1 567	1 743	1 928	+11%
Overige logies	678	496	372	1 173	918	-22%
Restaurants	5 484	5 531	5 046	5 411	6 142	+14%
Drinkgelegenheden	756	839	812	854	1 062	+24%
Kantines & catering	1 489	1 353	984	1 138	1 157	+2%
<b>Totaal</b>	<b>10 348</b>	<b>9 878</b>	<b>8 781</b>	<b>10 319</b>	<b>11 207</b>	<b>+9%</b>
	2012	2013	2014	2015	2016	
Hotels	18,8%	16,8%	17,8%	16,9%	17,2%	
Overige logies	6,6%	5,0%	4,2%	11,4%	8,2%	
Restaurants	53,0%	56,0%	57,5%	52,4%	54,8%	
Drinkgelegenheden	7,3%	8,5%	9,2%	8,3%	9,5%	
Kantines & catering	14,4%	13,7%	11,2%	11,0%	10,3%	
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Bron: VDAB

#### - Vacatures Front Office Manager

Er werden voor het beroep Front Office Manager vacaturegegevens opgevraagd bij VDAB. De enige

code die hiervoor in aanmerking komt is HA1110 'Manager hotel restaurant'.

In de toekomst zal het beroepskwalificatiedossier 'Hotelmanager' ontwikkeld worden, de cijfers behorende tot de code HA1110 'Manager hotel restaurant' zullen in dat dossier opgenomen worden. Bijgevolg kunnen we voor het beroep 'Front Office Manager' geen vacaturegegevens aanleveren.

- Spreiding vacatures Maître d'hôtel over de betrokken sectoren

Ontvangen vacatures 2016 HA5110 Maître d'hôtel		Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL	Openstaande vacatures
NEC zonder uitzendopdr.	<b>NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld</b>																
	02. Dranken, voeding en tabak		1	1	3											5	2
	11. Overige industrie																
	14. Groot- en kleinhandel				2			0	1		1					4	1
	16. Horeca en toerisme	18	11	12	8	9	44	21	8	4	12	2	4	3	1	157	25
	19. Zakelijke dienstverlening	25				1			4	1						31	5
	22. Ontspanning, cultuur en sport		2						3							5	2
	26. Maatschappelijke dienstverlening						1	0								1	1
	<b>Totaal</b>	<b>43</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>45</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>203</b>	<b>36</b>
	20. Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling	8	7	2	1	9	9	33	14	31	3	6		5	18	146	19
<b>TOTAAL</b>		<b>51</b>	<b>21</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>30</b>	<b>36</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>349</b>	<b>55</b>

- Spreiding vacatures Gespecialiseerd drankenkelner over de betrokken sectoren

Ontvangen vacatures HA5810 Wijnkelner 2016		Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL	Openstaande vacatures
NEC zonder uitzendopdr.	<b>NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld</b>																
	14. Groot- en kleinhandel		1													1	1
	16. Horeca en toerisme						3				1		1	1		6	
	<b>Uitzendopdrachten</b>																
	20. Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling		3								6		1		1	11	
<b>TOTAAL</b>			<b>4</b>				<b>3</b>				<b>7</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>1</b>

- Spreiding vacatures Keukenverantwoordelijke over de betrokken sectoren

Ontvangen vacatures		Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Nikolaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL	Openstaande vacatures	
01. Primaire sector				1	1												2	
02. Dranken, voeding en tabak			0		1			3			1						5	1
05. Chemie, rubber en kunststof													1				1	
09. Vervaardiging van transportmiddelen											1						1	
11. Overige industrie								2							1		3	
13. Bouw				1						1		1					3	
14. Groot- en kleinhandel		5	0		1	4	4	7	2		5	2	5	2			37	8
15. Transport, logistiek en post												3					3	0
16. Horeca en toerisme		65	27	27	41	38	210	38	52	21	54	33	32	33	58	729	145	
19. Zakelijke dienstverlening		38							3	1	23	1			1	67	4	
21. Diensten aan personen		1							2		0		1		1	5		
22. Ontspanning, cultuur en sport			2				3		1	1	1		4	2	4	18	2	
23. Openbare besturen				1			0	2	3		1	2		1	10	20	4	
24. Onderwijs		2		2							3	1				8	1	
25. Gezondheidszorg			10			2	3	2	2	1	3		1		15	39	4	
26. Maatschappelijke dienstverlening		7	2	2	6	4	2	4	3	2	3	1	1	3	4	44	6	
27. Overige dienstverlening							2				1				2	5		
28. Onbepaald			1													1		
TOTAAL		118	42	34	50	48	224	58	68	27	96	44	45	41	96	991	175	

- Spreiding vacatures Traiteur-banketaannemer over de betrokken sectoren

Ontvangen vacatures 2015		Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Nikolaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL	Openstaande vacatures
02. Dranken, voeding en tabak							3				1					4	
14. Groot- en kleinhandel		5	3		1	1	3	6	3	2	3	1			2	30	6
16. Horeca en toerisme			1			1		0		1				1		4	
19. Zakelijke dienstverlening				1												1	1
TOTAAL		5	4	1	1	2	6	6	3	3	4	1	0	1	2	39	7

- Spreiding vacatures Food and Beverage Manager over de betrokken sectoren

Ontvangen vacatures Verantwoordelijke hotel restaurant		Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Reuzelare	Coatende-le-per	Aalst-Oldenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Baljen Vlaanderen	TOTAAL	Openstaande vacatures
NEC zonder	<b>NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld</b>																
uitzendopdr.	14. Groot- en kleinhandel												2		2	4	
	16. Horeca en toerisme	12		1	2	1	76	3		1			3			99	4
	19. Zakelijke dienstverlening	1			0											1	1
	22. Ontspanning, cultuur en sport			1			2									3	1
	<b>Totaal</b>	<b>13</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>78</b>	<b>3</b>		<b>1</b>			<b>5</b>		<b>2</b>	<b>107</b>	<b>6</b>
	<b>NECzU via werving- en selectiekantoren</b>																
	20. Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling	2				1		1	2		6				0	12	2
	<b>Totaal</b>	<b>2</b>				<b>1</b>		<b>1</b>	<b>2</b>		<b>6</b>				<b>0</b>	<b>12</b>	<b>2</b>
	<b>Uitzendopdrachten</b>																
	20. Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling	2	1			3	2	1	1	1	3	2	2	1	4	23	5
	<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>1</b>			<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>5</b>
<b>TOTAAL</b>		<b>17</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>80</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>142</b>	<b>13</b>

- Aantal openstaande vacatures, evolutie en spreiding voor de beroepen Maître d'hôtel, Gespecialiseerd drankenkelner, Keukenverantwoordelijke, Traiteur-banketaannemer, Food and beverage manager

Openstaande vacatures (aantal, evolutie)	jan/15	feb/15	mrt/15	apr/15	mei/15	jun/15	jul/15	aug/15	sep/15	okt/15	nov/15	dec/15
<b>Maître d'hôtel</b>												
NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld	28	28	28	41	38	32	30	25	30	33	33	26
Uitzendopdrachten	19	20	21	17	21	25	25	24	46	36	26	21
<b>Totaal</b>	<b>47</b>	<b>48</b>	<b>49</b>	<b>58</b>	<b>59</b>	<b>57</b>	<b>55</b>	<b>49</b>	<b>76</b>	<b>69</b>	<b>59</b>	<b>47</b>
<b>Gespecialiseerd drankenkelner</b>												
NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld	2	2	4	5	6	5	2	3	2	2	3	4
Uitzendopdrachten	4	3	3	4	4	4	4	5	8	6	5	6
<b>Totaal</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>10</b>
<b>HA3120 Chef-kok</b>												
NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld	151	158	149	161	185	199	187	194	188	173	170	175
Uitzendopdrachten	107	107	125	156	164	159	142	148	186	169	174	134
<b>Totaal</b>	<b>258</b>	<b>265</b>	<b>274</b>	<b>317</b>	<b>349</b>	<b>358</b>	<b>329</b>	<b>342</b>	<b>374</b>	<b>342</b>	<b>344</b>	<b>309</b>
<b>Traiteur</b>												
NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld	3	5	4	6	7	8	8	11	6	7	7	7
Uitzendopdrachten	19	23	34	47	52	55	50	40	47	40	26	19
<b>Totaal</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>38</b>	<b>53</b>	<b>59</b>	<b>63</b>	<b>58</b>	<b>51</b>	<b>53</b>	<b>47</b>	<b>33</b>	<b>26</b>
<b>Verantwoordelijke hotel restaurant</b>												
NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld	6	6	7	6	8	7	11	7	7	5	7	6
Uitzendopdrachten	4	3	4	2	5	6	8	9	3	4	6	5
<b>Totaal</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>11</b>



Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	SL.Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL
<b>Maître d'hôtel</b>															
NEC zonder <u>uitzendopdr.</u>	10	2	5	1	2	3	3	5			1		2		34
Uitzendopdrachten	2				1	1	3	2	4		2		1	1	17
TOTAAL	12	2	5	1	3	4	6	7	4		3		3	1	51
<b>Gespecialiseerd drankenkelner</b>															
NEC zonder <u>uitzendopdr.</u>															
Uitzendopdrachten		1													1
TOTAAL		1													1
<b>Keukenverantwoordelijke</b>															
NEC zonder <u>uitzendopdr.</u>	16	12	7	11	9	14	14	19	10	18	5	5	8	27	175
Uitzendopdrachten	9	2	4		1	9	21	19	14	15	5	7	10	18	134
TOTAAL	25	14	11	11	10	23	35	38	24	33	10	12	18	45	309
<b>Traiteur-Banketaannemer</b>															
NEC zonder <u>uitzendopdr.</u>	2		1	1				2			1				7
Uitzendopdrachten				1	2	2	8		2	1	1	1		1	19
TOTAAL	2		1	2	2	2	8	2	2	1	2	1		1	26
<b>F&amp;B manager</b>															
NEC zonder <u>uitzendopdr.</u>	2			2		2									6
Uitzendopdrachten							1	1				2	1		5
TOTAAL	2			2		2	1	1				2	1		11

- Evolutie van het aantal vacatures voor de beroepen Maître d'hôtel, Gespecialiseerd drankenkelner, Keukenverantwoordelijke, Traiteur-banketaannemer, Food and beverage manager

Jaartal	2013	2014	2015	2016
<b>Maître d'hôtel</b>				
NEC zonder <u>uitzendopdr.</u>	88	124	153	213
<u>Uitzendopdr.</u>	126	132	182	194
TOTAAL	214	256	335	407
<b>Gespecialiseerd drankenkelner</b>				
NEC zonder <u>uitzendopdr.</u>	6	8	12	7
<u>Uitzendopdr.</u>	36	40	30	11
TOTAAL	42	48	42	18
<b>Keukenverantwoordelijke</b>				
NEC zonder <u>uitzendopdr.</u>	797	769	991	
<u>Uitzendopdr.</u>	430	609	1014	
TOTAAL	1227	1378	2005	
<b>Traiteur-Banketaannemer</b>				
NEC zonder <u>uitzendopdr.</u>	54	31	39	
<u>Uitzendopdr.</u>	145	188	254	
TOTAAL	199	219	293	
<b>F&amp;B manager</b>				
NEC zonder <u>uitzendopdr.</u>	13	12	107	
<u>Uitzendopdr.</u>	9	13	23	
TOTAAL	22	25	130	

- Spreiding van het aantal vacatures per provincie en/of regio voor de beroepen Maître d'hôtel, Gespecialiseerd drankkelner, Keukenverantwoordelijke, Traiteur-banketaannemer, Food and beverage manager

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	Totaal
<b>Maître d'hôtel</b>															
NEC zonder uitzendopdr.	43	14	13	13	10	45	21	16	5	13	2	4	3	1	203
Uitzendopdr.	8	7	2	1	10	9	33	14	31	3	6		5	18	147
TOTAAL	51	21	15	14	20	54	54	30	36	16	8	4	8	19	350
<b>Gespecialiseerd drankkelner</b>															
NEC zonder uitzendopdr.		1				3				1		1	1		7
Uitzendopdr.		3								6		1		1	11
TOTAAL		4				3				7		2	1	1	18
<b>Keukenverantwoordelijke</b>															
NEC zonder uitzendopdr.	118	42	34	50	48	224	58	68	27	96	44	45	41	96	991
Uitzendopdr.	41	20	64	21	23	77	134	215	60	142	33	24	58	102	1014
TOTAAL	159	62	98	71	71	301	192	283	87	238	77	69	99	198	2005
<b>Traiteur-Banketaannemer</b>															
NEC zonder uitzendopdr.	5	4	1	1	2	6	6	3	3	4	1		1	2	39
Uitzendopdr.	9	9	3	2	13	50	84	4	10	23	15	10	12	10	254
TOTAAL	14	13	4	3	15	56	90	7	13	27	16	10	13	12	293
<b>F&amp;B manager</b>															
NEC zonder uitzendopdr.	13		2	2	1	78	3			1		5		2	107
Uitzendopdr.	2	1			3	2	1	1	1	3	2	2	1	4	23
TOTAAL	15	1	2	2	4	80	4	1	1	4	2	7	1	6	130

- Aantal niet werkende werkzoekenden voor de beroepen Maître d'hôtel, Gespecialiseerd drankkelner, Keukenverantwoordelijke, Traiteur-banketaannemer, Food and beverage manager

Beroep	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	TOTAAL
Maître d'hôtel	36	16	6	10	19	17	4	7	5	23	6	6	6	161
Gespecialiseerde drankkelner	9	1	4	4	1	1	4	3	1	6		1	3	38
Keukenverantwoordelijke	151	45	34	28	51	57	33	47	21	69	28	34	30	628
Traiteur-banketaannemer	29	6	9	3	13	10	10	13	10	14	7	15	5	144
F&B manager	34	7	7	6	21	13	4	6	7	12	8	9	7	141

- Knelpuntberoep

De beroepen Maître d'hôtel en Keukenverantwoordelijke zijn knelpuntberoepen omwille van kwantitatieve oorzaken (tekort op arbeidsmarkt), kwalitatieve oorzaken en specifieke arbeidsomstandigheden.

## Maatschappelijke en culturele relevantie

- *Kwalitatieve evidentie*

Het sectorrapport van Unizo over de horecasector belicht onderstaande evoluties.

Je zou het in België niet anders verwachten, maar de horeca is een van de belangrijkste sectoren van het land. De horeca telt ruim 55.000 ondernemingen (waarvan 32.000 of 58% in Vlaanderen). De horeca is vanouds een erg verscheiden sector. Het oude onderscheid tussen hotels, restaurants en cafés is steeds moeilijker te maken. Daarnaast komen er ook steeds nieuwe vormen van horeca bij. Onder de ruime paraplu van de horeca vinden we logiesvormen van de gastenkamer tot het vijfsterrenhotel, eetgelegenheden van de brasserie tot de sterrenzaak en drankgelegenheden van het bruin café tot de trendy koffiebar. Maar ook de ruimere catering, fastfood, traiteurs en feestzalen zijn allen horeca. Een opvallend kenmerk van de sector is de voortdurende vernieuwing waaraan de sector onderhevig is.

De sector biedt werk aan ruim 123.000 werknemers en bijna 40.000 zelfstandige ondernemers. Daar waar de ondernemers gemiddeld wat ouder zijn, zijn het vooral jongeren die als werknemer in de sector werken. Bijna veertig procent van de werknemers is jonger dan 30 jaar! Elk jaar verandert ongeveer een derde van de werknemers van betrekking, hetzij buiten, hetzij binnen de sector. Elk jaar stroomt ongeveer 30% van de werknemers uit de sector weg, maar komen er ook bijna 30% nieuwelingen bij. Ongeveer 15% verandert binnen de sector van job. Wanneer we deze stromen bekijken bij de jongeren, dan zijn deze nog veel groter. Bijna de helft van de jongeren stroomt jaarlijks in én uit de sector en ongeveer 20% verandert binnen de sector van job. De arbeidsmarkt in de horeca is dus een erg dubbel verhaal. Mensen veranderen graag van job (vooral omdat ze jong zijn). Doelgroep werknemers kunnen ook een echte job in de sector ambiëren. Toch is het opvallend dat zowat elke functie binnen de sector een zogenaamde “knelpuntfunctie” is. Dit betekent dat vacatures in de horeca gemiddeld langer open staan dan vacatures in andere sectoren. We kunnen dus concluderen dat de werkgelegenheid in de horeca niet alleen een zorgenkindje is vanwege de hoge lasten op arbeid, maar evenzeer omwille van het vinden van een gemotiveerde, kundige en stabiele groep van medewerkers.

(Bron: [http://www.unizo.be/images/res420378\\_3.pdf](http://www.unizo.be/images/res420378_3.pdf))

## 4.2 DE ONDERWIJSKUNDIGE EN OPVOEDKUNDIGE CONTEXT

### Aansluiting bij het onderwijsniveau

De horecaberoepen worden ingevuld vanuit een spectrum aan opleidingsniveaus gaande van secundair onderwijs tot professionele bachelor. Een opleiding op hbo5-niveau heeft dan ook zeker een plaats binnen dit continuüm.

Een voorstel van onderwijskwalificatie dat de beroepskwalificaties 'Front office manager', 'Food and beverage manager', 'Maître d'hôtel', 'Gespecialiseerd drankenkelner', 'Keukenverantwoordelijke' en 'Traiteur-banketaannemer' bevat, sluit aan bij het profiel van het hoger beroepsonderwijs. Dit voorstel van onderwijskwalificatie heeft een duidelijke arbeidsmarktgerichte focus en draagt bij aan de versterking van de arbeidsmarktkansen van cursisten. Daarnaast biedt het een relevante opstap in functie van doorstroom naar een professionele bachelor, zoals 'Hotelmanagement'. Geïntegreerde vormen van leren en werken behoren eveneens tot de mogelijkheden.

### Aansluiting bij studiegebieden en bestaande studierichtingen

In het huidige aanbod van het hoger beroepsonderwijs behoort de opleiding 'Hotel- en cateringmanagement' tot het studiegebied Handelswetenschappen en bedrijfskunde. De gegradueerde in hotel- en cateringmanagement heeft de capaciteiten om ontspanning, service en

verwennerij te kunnen managen. Hij leidt een complexe organisatie in de gastvrijheidsindustrie (hotelketens, recreatieparken, restaurants, cateringbedrijven, sportcentra,...) waarbij hij zowel met de veeleisendheid van klanten als met de commerciële belangen rekening houdt.

Een voorstel van onderwijskwalificatie dat de beroepskwalificaties Front office manager, Food and beverage manager, Maître d'hôtel, Gespecialiseerd drankenkelner, Keukenverantwoordelijke en Traiteur-banketaannemer bevat, sluit eveneens aan bij het studiegebied Handelswetenschappen en bedrijfskunde.

### Aansluiting bij de doelgroep

De doelgroep van het hoger beroepsonderwijs is zeer uitgebreid en bestaat uit werkenden (volwassenen), werkzoekenden en jongeren die voldaan hebben aan de deeltijdse leerplicht. Ze beschikken over een welbepaald studiebewijs, willen hun kansen op de arbeidsmarkt vergroten en/of willen doorstromen naar een bacheloropleiding. De competenties van de beroepskwalificaties Front office manager, Food and beverage manager, Maître d'hôtel, Gespecialiseerd drankenkelner, Keukenverantwoordelijke en Traiteur-banketaannemer zijn haalbaar voor de genoemde doelgroep.

## 4.3 DE CONTINUÛTEIT IN DE (STUDIE)LOOPBAAN

### Leerlijnen

#### ONDERLIGGEND NIVEAU

Leren en Werken: Deeltijds beroepssecundair onderwijs	
Grootkeukenhulpkok	Als grootkeukenhulpkok hangen de werkuren in hoge mate af van het soort grootkeuken waarin de lerende aan de slag is. Sommige bereiden maaltijden die meteen, dezelfde dag of uiterlijk 's anderendaags worden geserveerd, bijvoorbeeld in scholen of ziekenhuizen. Andere produceren gerechten die op de één of andere manier langere tijd worden bewaard, zoals diepvriesmaaltijden of kant-en-klaargerechten. De lerende volgt de instructies van de grootkeukenkok die de directe chef is, heeft de basistechnieken onder de knie en helpt mee bij de voorbereiding en de mise-en-place. Doorgaans geeft de lerende ook zelf leiding aan andere medewerkers. Hij/zij houdt de werkplek schoon, met aandacht voor hygiëne en veiligheid, en helpt meestal ook met het opruimen van de keuken. Daarnaast ontvangt en controleert hij/zij goederen en werkt op een zelfstandige manier met halffabricaten en zogenaamd convenience food. Essentieel zijn kennis én de correcte toepassing van de HACCP-richtlijnen die de voedselveiligheid garanderen.
Grootkeukenkok	De opleiding leert de lerende warme en koude grootkeukenbereidingen en dieetmaaltijden in samenspraak met de diëtist(e) klaarmaken. De lerende leert allerlei kooktechnieken aan, bekwaamt zicht in de organisatie van de grootkeuken en leert voorraden beheren. Hij/zij wordt

	<p>eveneens voorbereid op het leidinggeven aan de grootkeukenmedewerker en de grootkeukenhulpkok.</p>
Grootkeukenmedewerker	<p>De lerende leert de instructies uitvoeren van de verantwoordelijke, leert voorbereidende werkzaamheden (mise-en-place) en de vaat doen. Hij/zij leert ingrediënten verwerken tot basisbereidingen via stoven, koken, bakken en blancheren. Ook de verdeling van de maaltijden voorbereiden en de dienst aan de toonbank of het buffet verzorgen staan op het programma.</p>
Hulpkok	<p>De lerende leert de basiskooktechnieken en het voorbereidend werk (mise-en-place) voor warme en koude keukenbereidingen. Hij/zij leert voedingsmiddelen voor de keuken bestellen en ontvangen, keukenactiviteiten organiseren en opvolgen en instructies geven aan keukenmedewerkers.</p>
Kelner	<p>De lerende leert de zaal organiseren en instructies geven aan de zaalmedewerker en de hulpkelner. Hij/zij leert tevens klanten begeleiden, menu- en drankadvies geven en de betaling afhandelen. Daarnaast staat ook het beheren van de voorraad, het plaatsen van bestellingen en het beheren van de kostprijs op het programma.</p>
Keukenmedewerker	<p>De lerende leert de instructies van de verantwoordelijke opvolgen, voorbereidende werkzaamheden (mise-en-place) uitvoeren en de vaat doen. Hij/zij leert ingrediënten tot basisbereidingen binnen een keuken verwerken door de basiskooktechnieken van stoven, koken, bakken en blancheren toe te passen.</p>
Kok	<p>De lerende leert via allerlei kooktechnieken warme en koude bereidingen maken en eigen gerechten creëren. De lerende leert de organisatie van de keukenactiviteiten te regelen en op te volgen, leiding te geven aan de keukenmedewerker(s) en de keukenvorraden te beheren.</p>
Slager	<p>De lerende leert hoe je vers vlees moet ontvangen en opslaan. Ook het uitbenen en versnijden van karkassen van varkens, schapen en gevogelte en voor- en achterkwartieren van runderen leert de lerende al doende. Daarnaast staat het verwerken van varkens-, rund-, schapen-, kalfsvlees en gevogelte op het programma om het nadien te kunnen verkopen onder de vorm van vers vlees en vleesbereidingen. Bestellingen leren klaarmaken, klanten adviseren en bedienen behoren ook tot de opleiding.</p>

Slager/bereider verkoopklare gerechten	De lerende leert hoe je vers vlees moet ontvangen en opslaan. Ook het uitbenen en versnijden van karkassen van varkens, schapen en gevogelte en voor- en achterkwartieren van runderen leert de lerende al doende. Daarnaast staat het verwerken van varkens-, rund-, schapen-, kalfsvlees en gevogelte op het programma om het nadien te kunnen verkopen onder de vorm van vers vlees, vleesbereidingen en verkoopklare gerechten. De lerende leert bestellingen klaarmaken, klanten adviseren en bedienen, vlees inkopen en verkoopklare gerechten bereiden.
Slager/spekslager	De lerende leert hoe je vers vlees moet ontvangen en opslaan. Ook het uitbenen en versnijden van karkassen van varkens, schapen en gevogelte en voor- en achterkwartieren van runderen leert de lerende al doende. Daarnaast staat het verwerken van varkens-, rund-, schapen-, kalfsvlees en gevogelte op het programma om het verkoopklaar te maken. Het kan zowel gaan om vers vlees, vleesproducten als om vleesbereidingen. Gaandeweg leert de lerende bestellingen klaarmaken en klanten adviseren en bedienen.
<b>Leren en Werken: Leertijd</b>	
Grootkeukenhulpkok	<p>Als grootkeukenhulpkok hangen de werkuren in hoge mate af van het soort grootkeuken waarin de lerende aan de slag is. Sommige bereiden maaltijden die meteen, dezelfde dag of uiterlijk 's anderendaags worden geserveerd, bijvoorbeeld in scholen of ziekenhuizen. Andere produceren gerechten die op de één of andere manier langere tijd worden bewaard, zoals diepvriesmaaltijden of kant-en-klare gerechten.</p> <p>De lerende volgt de instructies van de grootkeukenkok die de directe chef is, heeft de basistechnieken onder de knie en helpt mee bij de voorbereiding en de mise-en-place. Doorgaans geeft de lerende ook zelf leiding aan andere medewerkers. Hij/zij houdt de werkplek schoon, met aandacht voor hygiëne en veiligheid, en helpt meestal ook met het opruimen van de keuken. Daarnaast ontvangt en controleert hij/zij goederen en werkt op een zelfstandige manier met halffabricaten en zogenaamd convenience food. Essentieel zijn kennis én de correcte toepassing van de HACCP-richtlijnen die de voedselveiligheid garanderen.</p>
Grootkeukenkok	De opleiding en het werkschema van de lerende worden in grote mate bepaald door het soort grootkeuken waar hij/zij zijn opleiding geniet. Sommige grootkeukens bereiden maaltijden die meteen, dezelfde dag of uiterlijk 's anderendaags worden geserveerd (bv. scholen, ziekenhuizen). Andere produceren

	<p>gerechten die langere tijd worden bewaard (bv. diepvriesmaaltijden, kant-en-klaargerechten). De lerende ontwikkelt zich in het leidinggeven aan een team van hulpkoks en andere medewerkers. Hij/zij leert grootkeukentechnieken aan en werkt met halffabricaten en convenience food. De lerende krijgt bovendien les over foodcost, onderhandelen met leveranciers, de kwaliteit van de geleverde goederen, zorgen dat alles op de juiste manier wordt bewaard en HACCP-richtlijnen.</p>
Hulpkok	<p>Als hulpkok of souschef kan de lerende aan de slag in elke onderneming die voedingswaren bereidt en al dan niet ter plekke serveert. Meestal werkt de lerende in een restaurant of brasserie, maar uiteraard schakelen ook traiteurs vaak hulpkoks in.</p> <p>In elk geval is de lerende vaak aan het werk wanneer de meeste mensen juist vrij zijn.</p> <p>Vrijwel alle grote chefs zijn ooit als hulpkok begonnen en hebben het vak vooral al doende geleerd. Is het de ambitie van de lerende om later zelf een zaak te runnen, dan is deze functie de ideale springplank. De lerende heeft de basistechnieken onder de knie, weet hoe belangrijk de mise-en-place is, steelt met de ogen en is uiterst leergierig. Hij/zij houdt de eigen werkplek tijdens de service zo goed mogelijk schoon, volgt de instructies van de kok, geeft zelf leiding aan andere medewerkers en helpt na afloop met het opruimen van de keuken.</p> <p>Als souschef moet de lerende meestal ook bepaalde voedingsmiddelen bestellen en ontvangen. Hij/zij controleert de kwaliteit ervan en zorgt ervoor dat ze in de juiste omstandigheden worden bewaard. Essentieel zijn kennis én de correcte toepassing van de HACCP-richtlijnen die de voedselveiligheid garanderen.</p>
Kelner	<p>De lerende geniet de opleiding in een restaurant of brasserie, vaak in 2 shiften per dag. Hij/zij leert omgaan met mensen, drukte en stress en traint zich in het beleefd, vriendelijk en kalm blijven in alle omstandigheden. De lerende wordt opgeleid in de zaal, maar komt ook vaak in contact met de keuken. Hij/zij wordt voorbereid in het opnemen van reservaties, het onthalen van klanten, het verlenen van uitleg en advies, het opnemen en doorgeven van bestellingen aan de bar en/of keuken, het verzorgen van de bediening en het waken over de correcte afrekening. Hij/zij leert tenslotte ook leidinggeven aan een team van zaalmedewerkers of hulpkelners.</p>
Kok	<p>De lerende leert koken en leidinggeven aan hulpkoks en andere medewerkers of stagiairs. Hij/zij leert alle basistechnieken</p>



	<p>beheersen, nieuwe gerechten creëren en experimenteren met nieuwe producten en of technieken. Bovendien verwerft hij/zij ook kennis en vaardigheden m.b.t. prijs-kwaliteitsverhoudingen, hygiëne, voedselveiligheid en voorraadbeheer.</p>
Slager	<p>De lerende maakt, onder gezag en toezicht, vleeskwartieren en slachtafval klaar. Dit brengt de lerende in het consumptiecircuit onder de vorm van vers vlees en vleesbereidingen. Hij/zij presenteert de producten zo aantrekkelijk mogelijk in de winkel. Daarnaast maakt de lerende de bestellingen klaar, adviseert en bedient de klanten. Rund- of varkensvlees, schapenvlees of gevogelte; de lerende weet letterlijk wat voor vlees men in de kuip heeft. Hij/zij garandeert de kwaliteit en de versheid van de producten. Bovendien past de lerende de veiligheidsregels en de normen voor hygiëne (HACCP) strikt toe.</p> <p>Als slager weet je van aanpakken, zowel je producten als de klanten. De lerende is dus klantgericht en weet dat de klant koning is.</p> <p>Hij/zij is voorzichtig met het dagelijks gereedschap zoals een gehaktmolen of een vleescutter. Verder kent de lerende alle relevante bewaar technieken zoals koude, warme of luchtledige verwerking. Ook charcuterie en traiteurproducten kan de lerende klaarmaken.</p>
Slager/bereider verkoopklare gerechten	<p>De lerende maakt, op eigen verantwoordelijkheid, vleeskwartieren en slachtafval klaar. Dit brengt de lerende in het consumptiecircuit onder de vorm van vlees, vleesbereidingen, vleesproducten en verkoopklare gerechten. Verder bereidt hij/zij buffetten en bewerkt wild en gevogelte. De lerende presenteert de producten zo aantrekkelijk mogelijk in de winkel. Daarnaast maakt hij/zij de bestellingen klaar, adviseert en bedient de klanten.</p> <p>Rund- of varkensvlees, schapenvlees of gevogelte; de lerende weet letterlijk wat voor vlees men in de kuip heeft. De lerende garandeert de kwaliteit en de versheid van de producten. Bovendien past hij/zij de veiligheidsregels en de normen voor hygiëne (HACCP) strikt toe.</p> <p>Als slager weet je van aanpakken, zowel je producten als de klanten. De lerende is dus klantgericht en weet dat de klant koning is.</p> <p>Hij/zij is voorzichtig met het dagelijks gereedschap zoals een gehaktmolen of een vleescutter. Verder kent de lerende alle relevante bewaar technieken zoals koude, warme of luchtledige verwerking.</p>
Slager/spekslager	<p>De lerende leert op welke manier vers vlees dient te worden ontvangen en bewaard. Hij/zij leert achterkwartieren van rund en karkassen van varkens, schapen en gevogelte uitbenen en</p>

versnijden. Vervolgens leert de lerende het vlees verwerken om het verkoopklaar te maken. Het kan zowel gaan om vers vlees, vleesproducten als om vleesbereidingen. Gaandeweg leert de lerende ook bestellingen klaarmaken en klanten adviseren en bedienen.

### Secundair onderwijs (3de graad tso en bso)

#### Grootkeuken (bso)

Deze praktische studierichting leidt op tot kok voor grootkeukens van verschillende instellingen en cateringbedrijven. De lerende leert lekker en gezond koken voor grote groepen binnen een strikte tijd, kwaliteitsvolle gerechten in groep bereiden, maaltijden bewaren en verdelen en het werk vlot en efficiënt organiseren. Hij/zij verwerft kennis over de gebruikte producten, voedseladditieven en dieetleer. Hij/zij leert rekening te houden met de kostprijs en het koken volgens de regels van de hygiëne. De studierichting brengt tevens de elementaire principes van marketing, management, personeel- en financieel beheer bij en leert de lerende begroten, calculeren, inkopen en administratie bijhouden.

#### Hospitality (tso)

De lerende bekwaamt zich in het organiseren en coördineren van werkzaamheden die te maken hebben met het verwennen van gasten in het kader van een tijdelijk verblijf in een arrangement (al dan niet met overnachting). De lerende wordt voorbereid op alle initiatieven die in het teken staan van dienstverlening, gastvrijheid en klantgerichtheid (in horeca, logiesverstrekking, hoteldiensten, catering, toerisme en –ontspanning). Hij/zij leert de locatie te bepalen en uit te rusten met tafels, stoelen, audiovisuele media, schrijfgerief...; de ontvangst organiseren; organisatoren, sprekers, artiesten, managers... te contacteren; rekening te houden met wettelijke voorschriften inzake veiligheid, hygiëne, alcoholwetgeving...; vlot met mensen omgaan; regels van de hoffelijkheid en etiquette; (verkoop)gesprekken voeren in het Nederlands, het Frans, het Engels en Duits; organisatieschema's, folders, brochures...

#### Hotel (tso)

De lerende wordt voorbereid op het beroep van kok, kelner en hotelbediende. De afgestudeerden zijn in staat, om als leidinggevende of als zelfstandige op te treden in verschillende functies en in diverse bedrijfstypes. Talen en communicatievaardigheden zijn essentieel in deze studierichting. Ook het beheer en de organisatie van een hotel-restaurant met zijn bedrijfseconomische aspecten zoals bedrijfsbeheer, aan- en verkoop, bedrijfsuitrusting ... komen aan bod. Daarnaast staan ook kennis van wijnen en andere dranken, kennis van voeding (scheikunde, technologie, dieet, bereiding, ....), menuleer, de regels van hygiëne en veiligheid... op het

	<p>programma. Esthetisch gevoel en creativiteit worden ontwikkeld in functie van de bereiding van gerechten, de presentatie, tafelschikking en inrichting... De lerende leert samenwerken met collega's, omgaan met klanten en zich hulpvaardig opstellen. Daarnaast bekwaamt de lerende zich in baliewerk, onthaal, informatieverlening en administratie, veilig, hygiënisch en milieubewust werken, in teamverband werken, een correct taalgebruik hanteren en in het gepast gebruiken van vaktaal.</p>
Restaurant en keuken (bso)	<p>Deze studierichting bereidt de lerende voor op een beroep in de keuken of in de zaal van een restaurant, café... Er wordt veel aandacht besteed aan talen (Nederlands en 2 vreemde talen) omdat de lerende de klant keurig te woord moet kunnen staan. De lerende leert gastronomische bereidingstechnieken, zaalbereidingen en versnijdingen. Hij/zij leert gasten ontvangen, ermee omgaan, begeleiden, adviseren en bedienen volgens de regels van de etiquette. Hij/zij maakt uitgebreid kennis met alles wat te maken heeft met het uitbaten van een horecazaak en krijgt inzicht in bedrijfsorganisatie, het inrichten van werkruimtes, de regels van hygiëne en veiligheid...</p>
Slagerij en verkoopklare gerechten (bso)	<p>Deze studierichting leidt de leerling op als ambachtelijk of industriële slager. De competenties die hoofdzakelijk verworven worden via praktijk en stage zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De voorbereidende werkzaamheden in een slagerij organiseren en uitvoeren</li> <li>• Vlees uitbenen en uitsnijden</li> <li>• Fijne vleeswaren en verkoopklare gerechten bereiden (varkensvlees, rundvlees, paardenvlees, lamsvlees, kalfsvlees (wild) en gevogelte)</li> <li>• Verzorgen van presentatie van de producten en de inrichting van de winkel</li> <li>• Een eenvoudig buffet kunnen samenstellen en presenteren</li> <li>• De verkoop organiseren en uitvoeren</li> <li>• De wetgeving van veilig, hygiënisch en milieubewust handelen toepassen; de wetgeving van voedselveiligheid toepassen; de bijhorende administratie en registratie verrichten</li> <li>• De principes van een productgerichte creatieve vormgeving en een commerciële bedrijfsvoering toepassen</li> <li>• Gebruik van vakterminologie</li> <li>• Binnen de context van een slagerij prijsbewust handelen.</li> </ul>
Slagerij en vleeswaren (tso)	<p>Deze studierichting wil de leerlingen opleiden tot zelfstandig slager in een ambachtelijke slagerij of als chef-slager in een distributiebedrijf.</p> <p>De leerling verwerft de competenties om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zelfstandig de werkzaamheden in een ambachtelijke slagerij,</li> </ul>

in een slagerij van een distributieketen te plannen, te organiseren en uit te voeren

- een opdracht op te nemen in de vleesindustrie
- bereidingsprocessen te analyseren, sturen en controleren
- de praktische organisatie in de slagerij en vleeswarenbereiding te beheersen, o.m. werkorganisatie, stockbeheer, etalage en inrichting van de slagerij, publiciteit vanuit het oogpunt van verkoopbeleid, en dit in verschillende vakonderdelen (slagerij, vleeswaren, verkoopklare bereidingen, toonbankverkoop, organisatie, communicatie, warenkennis, bedrijfsuitrusting)
- de commerciële principes voor een efficiënte en milieubewuste bedrijfsvoering toe te passen, zoals ook de regels van veiligheid en hygiëne
- op een vlotte wijze in team te kunnen samenwerken met collega's en zelf kunnen doorgroeien tot een leidinggevende functie.

## 7de specialisatiejaar bso

### Banketaannemer-traiteur (bso)

De opleiding richt op het verwerven van de competenties voor traiteur of cateraar in de horeca met als hoofddoel het kunnen bereiden van smaakvolle, gezonde voeding van topkwaliteit en het zorgen voor een originele omkadering.

Deze competenties zijn:

- het vriendelijk en efficiënt opnemen en organiseren van bestellingen
- het adviseren van klanten in verband met de keuze van drank of menu
- het uitvoeren van de voorbereidende werkzaamheden in de keuken en voor de organisatie van de bediening
- het assortiment van een traiteurbedrijf samenstellen op basis van economische en gastronomische elementen voor banketten, recepties, buffetten en winkelverkoop
- dranken selecteren en adviseren voor elke traiteuropdracht
- het organiseren van de keukenactiviteiten en de bediening tijdens de feestelijkheden
- de opruim hygiënisch (HACCP-principes), ergonomisch en milieuvriendelijk uitvoeren
- klantenadministratie en -beheer verzorgen
- een goede samenwerking ten aanzien van het team en het management ontwikkelen.

### Gemeenschapsrestauratie (bso)

Deze studierichting leidt op tot kok in grootkeukens en specialiseert de lerende in het bereiden van betaalbare en gezonde maaltijden voor een grote groep klanten. Hij/zij leert hoe schotels kunnen bewaard worden, hoe de keuken moet georganiseerd zijn en hoe hij een lekker menu moet samenstellen waarbij rekening gehouden wordt met verschillende voedingsgewoontes. De lerende verwerft kennis

	<p>en vaardigheden m.b.t. hygiëne en veiligheid, duidelijke communicatie, administratieve taken, prijs-kwaliteit verhouding, afvalbeheersing en het samenwerken in team.</p>
<p>Restaurantbedrijf en drankenkennis (bso)</p>	<p>Deze studierichting bereidt lerenden voor op het organiseren en beheren van het reilen en zeilen in een restaurant. De lerende vergroot zijn/haar kennis (afkomst, productie, samenstelling, degustatie, presentatie) over bieren, wijnen en andere dranken uit verschillende werelddelen. Hij/zij leert hoe een drankvoorraad moet worden aangelegd en beheerd, hoe hij/zij klanten kan adviseren bij hun drankkeuze, hoe hij/zij een vlotte communicatie in verschillende talen kan verzorgen en complexe onthaal- en bedieningsactiviteiten tot een goed einde kan brengen.</p>
<p>Slagerij-fijnkosttraiteur (bso)</p>	<p>Dit specialisatiejaar wil de leerling voorbereiden om in een commerciële omgeving van een middelgroot ambachtelijk bedrijf de bereiding en de verkoop van slagerij- en vleeswarenproducten gestalte te geven.</p> <p>De leerling verwerft de volgende competenties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het efficiënt plannen en organiseren van zijn werk en het werk van de medewerker</li> <li>• het ontwikkelen, bereiden en winkelklaar maken van slagerij- en fijnkost-traiteurproducten</li> <li>• het toepassen van bewaarstechnieken voor grondstoffen en bereidingen</li> <li>• het organiseren en esthetisch uitvoeren van toonbankverkoop of in buffetvorm m.b.t. het assortiment</li> <li>• het voeren van een beheer (voorraad, kostprijzen van het voorbereid product en de verantwoorde verkoopprijs van het afgewerkte product in functie van de rechtsvorm van de zaak , marketing, productie, distributie en administratie)</li> <li>• het ontwikkelen van een gestructureerd hygiënebeleid, op adequate wijze de wettelijke bepalingen en voorschriften toepassen</li> <li>• het ontwikkelen van aandacht voor kwaliteitszorg.</li> </ul>
<p>Specialiteitenrestaurant (bso)</p>	<p>Deze studierichting stelt het durven experimenteren met nieuwe smaakcombinaties, het creëren van nieuwe gerechten, het bereiden van internationale authentieke gerechten centraal. De lerende gaat aan de slag met zeldzame ingrediënten en authentieke producten, leert verfijnd koken rond bepaalde thema's en kan het gastronomisch aanbod op een klantvriendelijke en commerciële manier aan de man brengen.</p>
<p>Wereldgastronomie (bso)</p>	<p>Deze studierichting besteedt aandacht aan internationale gerechten en dranken, vegetarische en biologische producten. De lerende leert op veranderingen en evoluties inspelen en</p>

maakt kennis met de Scandinavische, Italiaanse en Oosterse eetcultuur. Hij/zij leert smaakvolle en gezonde gerechten en dranken bereiden gebruikmakend van creatieve kooktechnieken, biologische/vegetarische ingrediënten en producten uit de wereldkeuken. Bovendien leert hij/zij rekening houden met de gezondheidseisen of de filosofisch-religieuze wensen van de klant.

### Secundair na secundair onderwijs

Butler-Intendant (tso)

Deze studierichting leidt op tot butler of evenementenorganisator. De lerende verwerft sociale en relationele vaardigheden en een klantvriendelijk en commerciële houding. Alle relevante facetten van het organiseren van een evenement worden aangeleerd: het aankondigen, de voorbereiding, het calculeren tot en met het afsluiten van de rekeningen. Talenkennis is belangrijk en is gericht op een vlotte omgang met klant, medewerker en leverancier en dit zowel schriftelijk als mondeling. Aangepaste en bruikbare software worden aangeleerd en ingeoeft. Daarnaast verwerft de lerende de nodige kennis en vaardigheden m.b.t. de harmonie tussen wijn en gerecht, evenementencalculatie, de soorten evenementen, evenementenorganisatie en beheer.

Hotelbeheer (tso)

Deze studierichting leidt op tot een meertalig onthaalbediende met zin voor commerciële aanpak en die op de hoogte is van restaurant- en hotelorganisatie en klantvriendelijkheid. De lerende verwerft 4 talen (Nederlands, Frans, Engels, Duits) in functie van het beroepsleven. Hij/zij leert over hotelorganisatie, bedrijfsbeleid, hotelmanagement, hoteladministratie en wetgeving, hotelboekhouding, marketing en de nodige softwarepakketten.

Vleeswarentechnieken (tso)

Deze gespecialiseerde opleiding leidt jongeren op die een middenkaderfunctie wensen te bekleden in een slagerijomgeving. Via een grondige warenkennis bouwen de leerlingen een diepgaande slagerijkennis op met concrete toepassingen in de praktijk. Tijdens de wekelijkse stage worden de slagerijvaardigheden en -technieken uitgediept met aandacht voor hygiëne en kwaliteit.

### Secundair volwassenenonderwijs

Ambachtelijk slager

De lerende leert het werk plannen en organiseren, de nodige grondstoffen en materieel voorzien, het vee en/of vlees beoordelen, bestellen en kopen. Verder komen aan bod:

- uitsnijden en uitbenen van een varken, rund en schaap;
- de delen afwerken en varkens-, rund-, schapen- en kalfsvlees

	<p>winkelklaar maken.</p> <p>De lerende leert ook bereidingen op basis van vers vlees maken. Hij/zij zal volgende zaken klaarmaken: vleesbereidingen, zouterijproducten, kookworsten, droge worsten, lever-, bloed- en geleibereidingen. Ten slotte kan de lerende ook klaargemaakte gerechten bereiden, toonbankverkoop uitvoeren, afgewerkte producten en grondstoffen bewaren, voor de orde en netheid op de werkplek instaan en het materieel onderhouden en schoonmaken.</p>
Bierkenner	<p>De opleiding leert de cursist de basisvaardigheden en technieken aan m.b.t. het degusteren en serveren van bier, het koppelen van bier aan een gerecht en het professioneel bierproeven. Hij/zij leert biertypes onderscheiden, bieretiketten en het brouwen, bottelen en bewaren van bier toelichten. Daarnaast leert de cursist installaties onderhouden en in functie van de spijkskaart een bierkaart samenstellen.</p>
Culinair traiteurslager	<p>De lerende leert het werk plannen en organiseren, de nodige grondstoffen en materieel voorzien, het vee en/of vlees beoordelen, bestellen en kopen. Hij/zij oefent in het uitsnijden en uitbenen van varken, rund en schaap, werkt de delen af en maakt varkensvlees, rundvlees, schapenvlees en kalfsvlees winkelklaar. Ook het maken van bereidingen op basis van vers vlees en het bereiden van klaargemaakte gerechten staat op het programma. Daarnaast maakt de lerende buffetten klaar, bewerkt wild en gevogelte, voert toonbankverkoop uit, leert afgewerkte producten en grondstoffen bewaren, materieel onderhouden en schoonmaken.</p>
Grootkeukenhulpkok	<p>De lerende krijgt basisvaardigheden en technieken aangeleerd met betrekking tot het bereiden van gerechten. Hij/zij kan richtlijnen met betrekking tot veilig, hygiënisch, milieubewust en ergonomisch werken naleven. Daarnaast komt het onderhoud van de lokalen en grootkeukenmaterialen aan bod. Onder begeleiding zal de lerende grootkeukengerechten, warme en koude maaltijden bereiden en de dienst aan de toonbank in een grootkeuken verzorgen. Ten slotte bedient de lerende de klanten.</p>
Grootkeukenkok	<p>De cursist leert de basisvaardigheden en technieken met betrekking tot het bereiden van gerechten. In de opleiding komen volgende aspecten aan bod: basisbereidingen, koude en warme maaltijden met vis, vlees en gevogelte en grootkeukengerechten bereiden, convenience food en instantproducten gebruiken, nagerechten uitwerken, dieetmaaltijden samenstellen en onder begeleiding van een diëtist(e) menu's opmaken, de principes van voedingsleer en</p>

	<p>dieetleer toepassen, de voedingstabel gebruiken, bereide gerechten bewaren en regenereren, de richtlijnen met betrekking tot veiligheid, hygiënisch, milieubewust en ergonomisch werken toepassen en de lokalen en de grootkeukenmaterialen onderhouden.</p>
Grootkeukenmedewerker	<p>De lerende krijgt basisvaardigheden en technieken aangeleerd met betrekking tot het bereiden van gerechten. Hij/zij leert richtlijnen met betrekking tot veilig, hygiënisch, milieubewust en ergonomisch werken naleven, de lokalen en grootkeukenmaterialen onderhouden.</p> <p>De lerende kan basisbereidingen in de keuken uitvoeren, onder begeleiding warme en koude maaltijden bereiden en de dienst aan de toonbank in een grootkeuken verzorgen. De lerende leert ook de klanten bedienen.</p>
Grootkeukenverantwoordelijke	<p>De cursist leert basisvaardigheden en technieken m.b.t. het bereiden van gerechten aan. In de opleiding komen volgende aspecten aan bod: basisbereidingen, koude en warme maaltijden met vis, vlees en gevogelte en grootkeukengerechten bereiden, convenience food en instantproducten gebruiken, nagerechten uitwerken, dieetmaaltijden samenstellen en onder begeleiding van een diëtist(e) menu's opmaken, de principes van voedingsleer en dieetleer toepassen, de voedingstabel gebruiken, bereide gerechten bewaren en regenereren, de richtlijnen met betrekking tot veiligheid, hygiënisch, milieubewust en ergonomisch werken toepassen en de lokalen en de grootkeukenmaterialen onderhouden. Daarnaast komt de organisatie van het veilig, hygiënisch, milieubewust en ergonomisch werken en het bewaken van voeding- en drankencontrole aan bod.</p>
Hotel	<p>De cursist leert de basisvaardigheden en technieken met betrekking tot het bereiden van gerechten en het klaarzetten van het restaurant.</p>
Hotelbedrijf	<p>De cursist leert de basisvaardigheden en technieken met betrekking tot het bereiden van gerechten en het klaarzetten van het restaurant.</p>
Kelner	<p>De cursist leert basisvaardigheden en technieken m.b.t. het klaarzetten van het restaurant. In de opleiding komen volgende aspecten aan bod: basisbereidingen uitvoeren, de zaal klaarzetten, de bar voorbereiden, met gasten omgaan en hen bedienen, dranken schenken, de reglementering en algemene wetgeving van wijn, het vinificatieproces, de bewaring van wijn</p>



	<p>en het op een correcte manier degusteren en serveren van wijn, de richtlijnen m.b.t. veilig, hygiënisch, milieubewust en ergonomisch werken naleven en lokalen, keukenmaterialen en zaalmaterialen onderhouden en basisbereidingen uitvoeren. De opleiding instrueert daarnaast over de verschillende flessen, de soorten kurk en de soorten glazen.</p>
Kelner banketdienst	<p>De cursist leert de basisvaardigheden en technieken m.b.t. het verzorgen van een banketdienst. In de opleiding komen volgende aspecten aan bod: de zaal klaarzetten, omgaan met klanten en hen bedienen, de bar voorbereiden en dranken schenken, de richtlijnen m.b.t. veilig, hygiënisch, milieubewust en ergonomisch werken naleven en de lokalen en het zaalmateriaal onderhouden.</p>
Kelner brasserie, taverne en bistro	<p>De cursist leert de basisvaardigheden en technieken m.b.t. het werken in de zaal van een brasserie taverne bistro. In de opleiding komen volgende aspecten aan bod: de zaal klaarzetten, de bar voorbereiden, met gasten omgaan en hen bedienen, dranken schenken, het tappen en beheren van de toog, het bereiden van kleine gerechten, lichte maaltijden, vieruurtjes, ontbijten en consumptie-ijs, de richtlijnen m.b.t. veilig, hygiënisch, milieubewust en ergonomisch werken naleven en lokalen, keukenmaterialen en zaalmaterialen onderhouden en basisbereidingen uit te voeren.</p>
Keukenverantwoordelijke	<p>De opleiding leert de cursist basisvaardigheden en technieken aan met betrekking tot het bereiden van gerechten. In de opleiding komen volgende aspecten aan bod: warme en koude maaltijden bereiden met vis, vlees en gevogelte, werken aan de kaart, de zaal klaarzetten, met gasten omgaan en hen bedienen, veilig, hygiënisch, milieubewust en ergonomisch werken, voorraadbeheer verzorgen, elementen uit de wetgeving beschrijven en beroepsreglementering toepassen en het onderhouden van lokalen en keukenmaterialen.</p>
Kok	<p>De cursist leert de basisvaardigheden en technieken m.b.t. het bereiden van gerechten. In de opleiding komen volgende aspecten aan bod: basisbereidingen uitvoeren, koude en warme maaltijden met vis, vlees en gevogelte bereiden, de zaal klaarzetten, omgaan met gasten en hen bedienen, veilig, hygiënisch, milieubewust en ergonomisch werken en het onderhouden van lokalen en keukenmaterialen.</p>
Slager	<p>De lerende leert het werk plannen en organiseren, de nodige grondstoffen en materieel voorzien. Hij/zij beoordeelt, bestelt en koopt het vee en/of vlees, leert een varken, rund en schaap</p>

	<p>uitsnijden en uitbenen, werkt de delen af en maakt varkens-, rund-, schapen- en kalfsvlees winkelklaar. Daarnaast staan ook bereidingen op basis van vers vlees op het programma. De lerende maakt verder volgende zaken klaar: zouterijproducten, kook- en droge worsten, lever-, bloed- en geleibereidingen. Hij/zij doet toonbankverkoop, bewaart afgewerkte producten en grondstoffen. Tot slot komt ook het onderhoud en de schoonmaak van materieel aan bod.</p>
Slagerij en vleeswaren	<p>De lerende leert het werk plannen en organiseren, voorziet de nodige grondstoffen en materieel. Hij/zij beoordeelt, bestelt en koopt het vee en/of vlees, leert een varken, rund en schaap uitsnijden en uitbenen, werkt de delen af en maakt varkens-, rund-, schapen- en kalfsvlees winkelklaar. De lerende maakt bereidingen op basis van vers vlees en maakt volgende zaken klaar: zouterijproducten, kook- en droge worsten, lever-, bloed- en geleibereidingen. Hij/zij doet toonbankverkoop en leert afgewerkte producten en grondstoffen bewaren.</p>
Slagersgast	<p>De lerende leert het werk plannen en organiseren, de nodige grondstoffen en materieel voorzien. Hij/zij beoordeelt, bestelt en koopt het vee en/of vlees, leert een varken, rund en schaap uitsnijden en uitbenen, werkt de delen af en maakt varkens-, rund-, schapen- en kalfsvlees winkelklaar. De lerende maakt volgende zaken klaar: vleesbereidingen, zouterijproducten, kook- en droge worsten, lever-, bloed- en geleibereidingen. Hij/zij leert afgewerkte producten en grondstoffen bewaren, onderhoudt materieel en maakt het schoon.</p>
Spekslager	<p>De lerende leert het werk plannen en organiseren en de nodige grondstoffen en materieel voorzien. Hij/zij beoordeelt, bestelt en koopt het vee en/of vlees, leert een varken, rund en schaap uitsnijden en uitbenen, werkt de delen af en maakt varkens-, rund-, schapen- en kalfsvlees winkelklaar. De lerende maakt volgende zaken klaar: vleesbereidingen, zouterijproducten, kook- en droge worsten, lever-, bloed- en geleibereidingen. Hij/zij doet toonbankverkoop, leert afgewerkte producten en grondstoffen bewaren, onderhoudt het materieel en maakt het schoon.</p>
Traiteur-banketaannemer	<p>De lerende volgt richtlijnen met betrekking tot veilig, hygiënisch, milieubewust en ergonomisch werken. Hij/zij onderhoudt de lokalen, keukenmaterialen en zaalmaterieel. Onder begeleiding voert de lerende de voorbereidende werkzaamheden voor de dienst uit en bereidt de lerende warme en koude maaltijden met vlees, gevogelte en vis. Hij/zij leert producten bewaren en traiteurgerechten voor een koud en warm buffet, voor recepties en ontvangsten bereiden. Ook het bereiden van nagerechten,</p>

	<p>het winkelklaar maken van producten en het bedienen van klanten komt aan bod. De lerende bereidt de bar voor, schenkt dranken, verzorgt een banketdienst en doet het voorraadbeheer. Daarbij leeft hij/zij de veiligheid en hygiëne na en past de beroepsreglementering toe.</p>
Traiteur-delicatessenslager	<p>De lerende leert het werk plannen en organiseren, de nodige grondstoffen en materieel voorzien. Hij/zij beoordeelt, bestelt en koopt het vee en/of vlees, leert een varken, rund en schaap uitsnijden en uitbenen, werkt de delen af en maakt varkensvlees, rundvlees, schapenvlees en kalfvlees winkelklaar. De lerende maakt bereidingen op basis van vers vlees en bereidt slagerijdelicatessen. Hij/zij maakt buffetten klaar, bewerkt wild en gevogelte en maakt er eenvoudige gerechten mee klaar. Daarnaast komt ook toonbankverkoop aan bod, evenals het bewaren van afgewerkte producten en grondstoffen. De lerende onderhoudt tot slot het materieel en maakt het schoon.</p>
Traiteurkok	<p>De lerende volgt richtlijnen met betrekking tot veilig, hygiënisch, milieubewust en ergonomisch werken. Hij/zij onderhoudt de lokalen, keukenmaterialen en zaalmaterieel. Onder begeleiding voert de lerende de voorbereidende werkzaamheden voor de dienst uit en bereidt de lerende warme en koude maaltijden met vlees, gevogelte en vis. Ook het bewaren van producten en het bereiden van traiteurgerechten voor een koud en warm buffet, voor recepties en ontvangsten komt aan bod. De lerende bereidt nagerechten, maakt producten winkelklaar en bedient klanten. Hij/zij bereidt de bar voor, schenkt dranken, verzorgt een banketdienst en doet het voorraadbeheer. De lerende leeft daarbij veiligheid en hygiëne na en past de beroepsreglementering toe.</p>
Verantwoordelijke brasserie, taverne en bistro	<p>De cursist leert de basisvaardigheden en technieken m.b.t. het werken in de zaal van een brasserie taverne bistro. In de opleiding komen volgende aspecten aan bod: de zaal klaarzetten, de bar voorbereiden, met gasten omgaan en hen bedienen, het uitvoeren van basisbereidingen en specifieke zaalbereidingen, dranken schenken, het beheren van de toog, uitvoeren van bestellingen, het beheren van de voorraad, het bewaren van producten, het toepassen van de beroepsreglementering, het bereiden van kleine gerechten, lichte maaltijden, vieruurtjes, ontbijten en consumptie-ijs, de richtlijnen m.b.t. veilig, hygiënisch, milieubewust en ergonomisch werken naleven en lokalen, keukenmaterialen en zaalmaterialen onderhouden.</p>
Wijnkenner	<p>De cursist verwerft kennis over de verschillende wijngebieden binnen en buiten Frankrijk en hun regio's, hij/zij leert</p>

	<p>basisvaardigheden en technieken m.b.t. het degusteren en het serveren van Franse wijn en wereldwijnen, het koppelen van wijnen aan een gerecht en het professioneel wijnproeven. Hij/zij leert over de reglementering en de algemene wetgeving van wijn en kan deze toelichten. De opleiding instrueert daarnaast over het vinificatieproces, het bewaren van wijn, de verschillende flessen, de soorten kurk en de soorten glazen, de netheid en hygiëne van de bar en de bijhorende lokalen. De cursist wordt gevormd in het beheren van een wijnvoorraad en het professioneel wijnproeven. Hij/zij leert een wijnkaart samenstellen in functie van de spijskaart.</p>
Zaalverantwoordelijke	<p>De cursist leert basisvaardigheden en technieken met betrekking tot het klaarzetten van het restaurant. In de opleiding komen volgende aspecten aan bod: het uitvoeren van voorbereidende werkzaamheden voor de dienst, het voorbereiden van de bar en het schenken van dranken, het bereiden van warme maaltijden, het omgaan met gasten en hen bedienen, richtlijnen m.b.t. veilig, milieubewust en ergonomische werken en het onderhouden van lokalen, keukenmaterialen en zaalmaterialen. Hij/zij leert over de reglementering en de algemene wetgeving van wijn, het vinificatieproces, de bewaring van wijnen, het correct degusteren en serveren van de verschillende wijnen, de verschillende flessen, soorten kurken en glazen beschrijven. De cursist leert voorraadbeheer aan en kan de beroepsreglementering toepassen.</p>

## ZELFDE NIVEAU

<b>Hoger beroepsonderwijs (HBO5)</b>	
Hotel- en cateringmanagement	<p>De student wordt opgeleid om ontspanning, service en verwennerij te kunnen managen in hotelketens, recreatieparken, evenementenhallen, restaurants, cateringbedrijven en sportcentra. Hij/zij wordt opgeleid voor een managementfunctie in de gastvrijheid-organisatie en andere dienstverlenende bedrijven in binnen- en buitenland. Deze brede opleiding koppelt klantgerichtheid aan commercieel gevoel en organisatietalent. Daarnaast komen ook communicatieve vaardigheden en het managen van medewerkers aan bod.</p>

## BOVENLIGGEND NIVEAU

<b>Professionele bachelor</b>	
Hotelmanagement	<p>Hotelmanagement is een opleiding in het beheer, de organisatie en de administratie van een hotel, gericht op een carrière binnen het hotelwezen, de voedingssector en/of facilitaire</p>

diensten. In de opleidingen komen volgende aspecten aan bod: economie, handelsdocumenten en boekhouden, statistiek, burgerlijk recht en handelsrecht, Frans, Engels, Duits of Spaans, terminologie van de restauratie en de productie, wijn- en drankenkennis, voedings- en dieetleer, hotelorganisatie, restauratiebeheer, hotelinrichting en –uitrusting, hotelboekhouden en financieel beheer, hotelondernemingen, hotelwetgeving, informatica, sociale en fiscale wetgeving en personeelsbeleid.

#### 4.4 DE VERWACHTE INSTROOM EN UITSTROOM

##### Instroom in de opleiding

##### ONDERLIGGEND NIVEAU

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
<b>Leren en Werken: Deeltijds beroepssecundair onderwijs</b>			
Grootkeukenhulpkok	2	/	2
Grootkeukenkok	/	/	/
Grootkeukenmedewerker	45	44	14
Hulpkok	202	280	252
Kelner	41	27	30
Keukenmedewerker	716	678	728
Kok	180	132	153
Slager	/	1	2
Slager/bereider verkoopklare gerechten	/	/	/
Slager/spekslager	/	/	/
<b>Leren en Werken: Leertijd</b>			
Grootkeukenhulpkok	/	/	/
Grootkeukenkok	/	/	/
Hulpkok	/	/	/
Kelner	/	/	/
Kok	/	/	/
Slager	/	/	/
Slager/bereider verkoopklare gerechten	/	/	/
Slager/spekslager	/	/	/

<b>Secundair onderwijs (3de graad tso en bso)</b>			
Grootkeuken (bso)	210	196	192
Hospitality (tso)	56	59	64
Hotel (tso)	600	622	564
Restaurant en keuken (bso)	1077	1046	961
Slagerij en verkoopklare gerechten (bso)	131	127	125
Slagerij en vleeswaren (tso)	/	40	41
<b>7de specialisatiejaar bso</b>			
Banketaannemer-traiteur (bso)	107	84	90
Gemeenschapsrestaurantie (bso)	90	84	89
Restaurantbedrijf en drankenkennis (bso)	81	83	74
Slagerij-fijnkosttraiteur (bso)	43	69	54
Specialiteitenrestaurant (bso)	178	149	177
Wereldgastronomie (bso)	44	36	55
<b>Secundair na secundair onderwijs</b>			
Butler-Intendant (tso)	4	8	/
Hotelbeheer (tso)	17	20	19
Vleeswarentechnieken (tso)	/	8	5
<b>Secundair volwassenenonderwijs</b>			
Ambachtelijk slager	77	/	84
Bierkenner	348	292	228
Culinair traiteurslager	32	/	38
Grootkeukenhulpkok	35	/	37
Grootkeukenkok	62	25	12
Grootkeukenmedewerker	58	/	102
Grootkeukenverantwoordelijke	13	/	/
Hotel	284	258	188
Hotelbedrijf	2000	1016	1614
Kelner	190	178	110
Kelner banketdienst	/	/	/
Kelner brasserie, taverne en bistro	1	10	8
Keukenverantwoordelijke	1035	1176	1108
Kok	2880	3531	2913
Slager	/	/	/

Slagerij en vleeswaren	/	/	/
Slagersgast	153	/	241
Spekslager	22	/	25
Traiteur-banketaannemer	82	/	113
Traiteur-delicatessenslager	48	/	27
Traiteurkok	62	/	38
Verantwoordelijke brasserie, taverne en bistro	21	11	/
Wijnkenner	1041	1028	895
Zaalverantwoordelijke	145	153	144

#### ZELFDE NIVEAU

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
<b>Hoger beroepsonderwijs (HBO5)</b>			
Hotel- en cateringmanagement	86	138	106

#### BOVENLIGGEND NIVEAU

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
<b>Professionele bachelor</b>			
Hotelmanagement	727	679	684

Bovenstaande tabel geeft voor elke verwante studierichting/opleiding een overzicht van de leerling-/studentenpopulatie (uniek). Voor de derde graad secundair onderwijs worden de leerlingenaantallen voor het eerste en tweede leerjaar samen weergegeven. Ook voor de andere studierichtingen/opleidingen gaat het om de aantallen voor de totale studierichting/opleiding. (Bron: Statistisch jaarboek onderwijs Vlaanderen)

### Uitstroom uit de opleiding

#### ONDERLIGGEND NIVEAU

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
<b>Leren en Werken: Deeltijds beroepssecundair onderwijs</b>			
Grootkeukenhulpkok	/	/	/
Grootkeukenkok	/	/	/
Grootkeukenmedewerker	/	/	/
Hulpkok	/	/	/
Kelner	/	/	/
Keukenmedewerker	/	/	/

Kok	/	/	/
Slager	/	/	/
Slager/bereider verkoopklare gerechten	/	/	/
Slager/spekslager	/	/	/
<b>Leren en Werken: Leertijd</b>			
Grootkeukenhulpkok	/	/	/
Grootkeukenkok	/	/	/
Hulpkok	/	/	/
Kelner	/	/	/
Kok	/	/	/
Slager	/	/	/
Slager/bereider verkoopklare gerechten	/	/	/
Slager/spekslager	/	/	/
<b>Secundair onderwijs (3de graad tso en bso)</b>			
Grootkeuken (bso)	79	88	92
Hospitality (tso)	28	24	25
Hotel (tso)	307	247	281
Restaurant en keuken (bso)	513	443	450
Slagerij en verkoopklare gerechten (bso)	52	67	59
Slagerij en vleeswaren (tso)	11	15	13
<b>7de specialisatiejaar bso</b>			
Banketaannemer-traiteur (bso)	8	10	9
Gemeenschapsrestauratie (bso)	3	3	2
Restaurantbedrijf en drankenkennis (bso)	30	58	66
Slagerij-fijnkosttraiteur (bso)	5	5	3
Specialiteitenrestaurant (bso)	111	126	105
Wereldgastronomie (bso)	20	38	32
<b>Secundair na secundair onderwijs</b>			
Butler-Intendant (tso)	3	4	7
Hotelbeheer (tso)	16	13	16
Vleeswarentechnieken (tso)	1	/	8
<b>Secundair volwassenenonderwijs</b>			
Ambachtelijk slager	/	/	/



Bierkenner	/	/	/
Culinair traiteurslager	/	/	/
Grootkeukenhulpkok	/	/	/
Grootkeukenkok	/	/	/
Grootkeukenmedewerker	/	/	/
Grootkeukenverantwoordelijke	/	/	/
Hotel	/	/	/
Hotelbedrijf	/	/	/
Kelner	/	/	/
Kelner banketdienst	/	/	/
Kelner brasserie, taverne en bistro	/	/	/
Keukenverantwoordelijke	/	/	/
Kok	/	/	/
Slager	/	/	/
Slagerij en vleeswaren	/	/	/
Slagersgast	/	/	/
Spekslager	/	/	/
Traiteur-banketaannemer	/	/	/
Traiteur-delicatessenslager	/	/	/
Traiteurkok	/	/	/
Verantwoordelijke brasserie, taverne en bistro	/	/	/
Wijnkenner	/	/	/
Zaalverantwoordelijke	/	/	/

#### ZELFDE NIVEAU

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
<b>Hoger beroepsonderwijs (HBO5)</b>			
Hotel- en cateringmanagement	/	/	/

#### BOVENLIGGEND NIVEAU

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
<b>Professionele bachelor</b>			
Hotelmanagement	176	171	160

Voor de opleidingen van het secundair volwassenenonderwijs en het hoger beroepsonderwijs is geen cijfermateriaal beschikbaar over het aantal uitgereikte certificaten en diploma's.

(Bron: Statistisch jaarboek onderwijs Vlaanderen)

#### 4.5 DE BESCHIKBARE MATERIËLE EN FINANCIËLE MIDDELEN EN EXPERTISE EN DE MOGELIJKHEID TOT SAMENWERKING MET ANDERE INSTELLINGEN OF MET DE ARBEIDSMARKT / HET BEDRIJFSLEVEN INDIEN VEREIST

### Bestaande inhoudelijk verwante opleidingen in onderwijs

#### ONDERLIGGEND NIVEAU

<b>Leren en Werken: Deeltijds beroepssecundair onderwijs</b>	
Grootkeukenhulpkok	Aantal scholen: 5
Grootkeukenkok	Aantal scholen : 1
Grootkeukenmedewerker	Aantal scholen: 9
Hulpkok	Aantal scholen: 50
Kelner	Aantal scholen : 14
Keukenmedewerker	Aantal scholen: 50
Kok	Aantal scholen : 15
Slager	Aantal scholen: 1
Slager/bereider verkoopklare gerechten	Aantal scholen: 0
Slager/spekslager	Aantal scholen: 0
<b>Leren en Werken: Leertijd</b>	
Grootkeukenhulpkok	Aantal scholen: 2
Grootkeukenkok	Aantal scholen: 2
Hulpkok	Aantal scholen: 10
Kelner	Aantal scholen: 7
Kok	Aantal scholen: 7

Slager	Aantal scholen: 5
Slager/bereider verkoopklare gerechten	Aantal scholen: 4
Slager/spekslager	Aantal scholen: 5
<b>Secundair onderwijs (3de graad tso en bso)</b>	
Grootkeuken (bso)	Aantal scholen: 13
Hospitality (tso)	Aantal scholen: 2
Hotel (tso)	Aantal scholen: 20
Restaurant en keuken (bso)	Aantal scholen: 27
Slagerij en verkoopklare gerechten (bso)	Aantal scholen: 7
Slagerij en vleeswaren (tso)	Aantal scholen: 3
<b>7de specialisatiejaar bso</b>	
Banketaannemer-traiteur (bso)	Aantal scholen: 9
Gemeenschapsrestauratie (bso)	Aantal scholen: 12
Restaurantbedrijf en drankenkennis (bso)	Aantal scholen: 9
Slagerij-fijnkosttraiteur (bso)	Aantal scholen: 5
Specialiteitenrestaurant (bso)	Aantal scholen: 16
Wereldgastronomie (bso)	Aantal scholen: 6
<b>Secundair na secundair onderwijs</b>	
Butler-Intendant (tso)	Aantal scholen: 1
Hotelbeheer (tso)	Aantal scholen: 3
Vleeswarentechnieken (tso)	Aantal scholen: 1

<b>Secundair volwassenenonderwijs</b>	
Ambachtelijk slager	Aantal scholen: 3
Bierkenner	Aantal scholen: 16
Culinair traiteurslager	Aantal scholen: 1
Grootkeukenhulpkok	Aantal scholen: 2
Grootkeukenkok	Aantal scholen: 2
Grootkeukenmedewerker	Aantal scholen: 3
Grootkeukenverantwoordelijke	Aantal scholen: 1
Hotel	Aantal scholen: 5
Hotelbedrijf	Aantal scholen: 18
Kelner	Aantal scholen: 12
Kelner banketdienst	Aantal scholen: 2
Kelner brasserie, taverne en bistro	Aantal scholen: 5
Keukenverantwoordelijke	Aantal scholen: 16
Kok	Aantal scholen: 22
Slager	Aantal scholen: 0
Slagerij en vleeswaren	Aantal scholen: 0
Slagersgast	Aantal scholen: 5
Spekslager	Aantal scholen: 3
Traiteur-banketaannemer	Aantal scholen: 5

Traiteur-delicatessenslager	Aantal scholen: 1
Traiteurkok	Aantal scholen: 3
Verantwoordelijke brasserie, taverne en bistro	Aantal scholen: 2
Wijnkenner	Aantal scholen: 26
Zaalverantwoordelijke	Aantal scholen: 10

#### ZELFDE NIVEAU

<b>Hoger beroepsonderwijs (HBO5)</b>	
Hotel- en cateringmanagement	Aantal scholen: 2

#### BOVENLIGGEND NIVEAU

<b>Professionele bachelor</b>	
Hotelmanagement	Aantal scholen: 3

Verscheidende instellingen bieden momenteel verwante studierichtingen/opleidingen aan. Deze studierichtingen/opleidingen beschikken over voldoende materiele middelen en expertise die noodzakelijk zijn en aangewend kunnen worden voor de inrichting van een opleiding gebaseerd op het voorstel van onderwijskwalificatie dat de beroepskwalificaties 'Front office manager', 'Food and beverage manager', 'Maître d'hôtel', 'Gespecialiseerd drankenkelner', 'Keukenverantwoordelijke' en 'Traiteur-banketaannemer' omvat.

#### Verwante opleidingen van publieke opleidingsverstrekkers

De vijf SYNTRA vzw (Antwerpen en Vlaams-Brabant, Brussel, Limburg, Midden-Vlaanderen en West Vlaanderen) hebben een eigen opleidingsaanbod. Hier een volledig overzicht geven, is moeilijk haalbaar. Het opleidingsaanbod varieert van ondernemerschapstrajecten tot korte bijscholingen.

Syntra Vlaanderen organiseerde voor de periode 2016-2017 in zijn opleidingscentra de volgende opleidingen:

- o Aspirant-sommelier
- o Barista
- o Basis barbecue
- o Culinaire versnijdingen van het dier: rund en kalf
- o Duits voor inkomend toerisme
- o Evenementencateraar
- o Frans voor inkomend toerisme
- o Gastronomisch bartending
- o Gastvriendelijk mailen
- o HACCP: De generieke gids op maat van uw bedrijf
- o Hospitality – De sleutel naar een tevreden klant

- o Hotelhouder – Hotelmanagement
- o Pasteien van wild en andere
- o Restauranthouder
- o Roken van vlees en vis
- o Slager-spekslager
- o Sociale media voor toerisme en horeca
- o SOMM: Belgische wijnen
- o Theesommelier
- o Traiteur-banketaannemer
- o Uitbater voor kleinschalige logies
- o Verkoopklare gerechten voor de slager anno 2018: Wild
- o Voedingsproductontwikkelaar
- o Whiskykenner
- o Wijn leren proeven
- o Wine and foodpairing is wetenschap
- o Zytholoog

Het opleidingsaanbod van VDAB is sterk aan wijzigingen onderhevig, afhankelijk van fluctuaties in het vacature-aanbod. Onderstaand overzicht is een momentopname (periode juni 2016- juni 2017) van de door de VDAB aangeboden en erkende opleidingen

- o Algemene wijnkennis
- o Barista
- o Bierkennis
- o Biersommelier – bierproever
- o Gastvrijheid en gastheerschap
- o HACCP hygiëne in de horeca
- o Horecamedewerker grootkeuken
- o Hotelhouder
- o Hulpkelner
- o Hulpkok
- o Keukenmedewerker
- o Kok en kelner
- o Kok – keukenverantwoordelijke
- o Medewerker slagerij
- o Professionele zaaltechnieken
- o Slagersgast
- o Slager-spekslager
- o Sommelier
- o Sterke drankenkennis
- o Theesommelier
- o Traiteur-banketaannemer: Drankenkennis, bar en cocktails
- o Vleesbewerker
- o Zaalmedewerker

Er kunnen ook talrijke specialisatieopleidingen rond de thema's drankenkennis en foodparing gevolgd worden bij privé-initiatieven. Er bestaat zelfs een butlerschool, georganiseerd door een consultingbedrijf. Het is echter onmogelijk om alle deze initiatieven hier op te sommen.

## **Samenwerkingsverbanden onderwijs - arbeidsmarkt**

Er bestaat een sectorconvenant tussen de Vlaamse Regering en de sociale partners van de horecasector (PC 302) voor de periode 2016-2017 :  
[http://www.werk.be/sites/default/files/beleid/sectoren/convenants\\_2016/vr\\_2016\\_0403\\_doc.0198-30\\_sectorconvenant\\_horeca.pdf](http://www.werk.be/sites/default/files/beleid/sectoren/convenants_2016/vr_2016_0403_doc.0198-30_sectorconvenant_horeca.pdf)

- Prioriteit 3: Partnerschappen voor het versterken van gekwalificeerde instroom uit het onderwijs in de sector

- o Actie 3.1.: Partnerschap met hotelscholen & scholen grootkeuken
- o Actie 3.2.: Opleidingsaanbod voor stagebegeleiders en leerkrachten
- o Actie 3.3. : Beroepskwalificatiedossiers voor horecaberoepen
- o Actie 3.4.: In- en doorstroom van leerlingen in de horecasector in kaart brengen

- Prioriteit 4: Duaal Leren structureel inbedden

- o Actie 4.1. : Kwaliteitsvolle ILW-trajecten realiseren
- o Actie 4.2.: Opleidingsaanbod voor leerlingen dbso
- o Actie 4.3.: Kwaliteitskader voor Duaal Leren in de horecasector ontwikkelen
- o Actie 4.4.: Kwaliteitskader voor Duaal Leren in de horecasector verankeren

Verder werd een sectorconvenant afgesloten tussen de Vlaamse Regering en de sociale partners van de sector voedingsnijverheid (PC 118 en 220):  
[http://www.werk.be/sites/default/files/beleid/sectoren/convenants\\_2016/vr\\_2016\\_0403\\_doc.0198-49\\_sectorconvenant\\_voedingsnijverheid.pdf](http://www.werk.be/sites/default/files/beleid/sectoren/convenants_2016/vr_2016_0403_doc.0198-49_sectorconvenant_voedingsnijverheid.pdf)

De sectorspecifieke maatregelen geformuleerd in dit convenant zijn verbintenissen die betrekking hebben op het ondersteunen en uitvoeren van:

- de afstemming tussen onderwijs en de arbeidsmarkt;
- een competentiebeleid, waaronder levenslang leren;
- het beleid van evenredige arbeidsdeelname en diversiteit, vermeld in het decreet van 8 mei 2002 houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt.

In elke Vlaamse provincie is er ook een Regionaal Technologisch Centrum (RTC) actief. RTC's vergroten de synergie tussen onderwijs en het bedrijfsleven door (hoog)technologische infrastructuur en opleidingen gratis toegankelijk te maken voor de scholen van alle onderwijsnetten in de provincie, kennismakingsdagen te organiseren en innovatietechnieken, stages en werkplekleren te bevorderen.

Het aanbod van de RTC's ziet eruit als volgt:

RTC Antwerpen

- Voedingshygiëne : praktisch geïllustreerd

De horecasector zoekt momenteel samen met de RTC's uit de andere provincies uit hoe ook daar een gelijkaardige samenwerking kan worden opgezet.

Guidea, het kenniscentrum voor toerisme en horeca dat gevestigd is in Brugge, is een vzw die werkt met de steun van het Vlaams Centrum voor Vorming en Vervolmaking in de horeca. Guidea wil de horecawereld verder professionaliseren, stimuleren en inspireren en zo bijdragen tot duurzame tewerkstelling en duurzaam ondernemerschap in de sector.

Guidea verzamelt, ontwikkelt, verwerkt en verspreidt kennis over toerisme en horeca. Guidea geeft professioneel advies, bruikbare tips en instrumenten, inspirerende ideeën. Guidea verspreidt deze kennis op verschillende manieren :

- Via hun partners en opleidingscentra zoals Horeca Vorming
- In infosessies, publicaties, rapporten, folders, checklists en softwaretools
- Via de website [www.guidea.be](http://www.guidea.be)

## 5. Berekening van de studieomvang

Op basis van de activiteiten van de beroepskwalificaties 'Maître d'hôtel', 'Gespecialiseerde drankenkelner', 'Food and beverage manager', 'Front office manager', 'Keukenverantwoordelijke' en 'Traiteur-banketaannemer' met onderliggende kennis en vaardigheden wordt onderstaand een inschatting gemaakt van het aantal studiepunten van een hbo5-opleiding die gebaseerd is op de onderwijskwalificatie die deze beroepskwalificaties omvat. Wanneer zinvol worden voor deze berekening meerdere inhoudelijk aansluitende activiteiten geclusterd. Deze werkwijze en analyse heeft enkel tot doel de studieomvang van een hbo5-opleiding te bepalen. Er wordt geen uitspraak gedaan over het uiteindelijke opleidingsprogramma van de hbo5-opleiding.

### *Gemeenschappelijke activiteiten Graduaat in het logies-, restaurant- & cateringmanagement*

5.1 ACTIVITEIT 3, 7, 17 (BK-0078:MAÎTRE D'HÔTEL), ACTIVITEIT 12 (BK-0108:GESPECIALISEERD DRANKENKELNER), ACTIVITEIT 1, 4, 5, 6, 14 (BK-0253:FOOD AND BEVERAGE MANAGER), ACTIVITEIT 1, 4, 5, 6, 14 (BK-0254:FRONT OFFICE MANAGER), ACTIVITEIT 1, 21, 22 (BK-0289:TRAITEUR-BANKETAANNEMER), ACTIVITEIT 1, 5, 6, 7, 15, 19 (BK-0290:KEUKENVERANTWOORDELIJKE)

#### ***BK-0078: Maître d'hôtel***

##### **Activiteit 3**

Stelt de planning van het zaalpersoneel op en verdeelt de activiteiten en instructies over de teams (10112-c)

##### **Activiteit 7**

Organiseert en controleert de bediening in de zaal en de verbinding zaal-keuken (16327-c)

##### **Activiteit 17**

Stuurt het bedienend personeel aan (18000-c)

#### ***BK-0108: Gespecialiseerd drankenkelner***

##### **Activiteit 12**

Stuurt het bedienend personeel operationeel aan (18000-c)

#### ***BK-0253: Food and Beverage Manager***

##### **Activiteit 1**

Werkt in teamverband (co 01930)

##### **Activiteit 4**

Coördineert de activiteiten van het team (10123-c)

##### **Activiteit 5**

Organiseert en superviseert de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures (2066-c)

##### **Activiteit 6**



Controleert de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures (co 01966)

**Activiteit 14**

Bewaakt de efficiënte werking van de eigen afdeling (co 01964)

**BK-0254: Front Office Manager**

**Activiteit 1**

Werkt in teamverband (co 01930)

**Activiteit 4**

Coördineert de activiteiten van het team (10123-c)

**Activiteit 5**

Organiseert en superviseert de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures (2066-c)

**Activiteit 6**

Controleert de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures (co 01966)

**Activiteit 14**

Bewaakt de efficiënte werking van de eigen afdeling (co 01964)

**BK-0289: Traiteur-banketaannemer**

**Activiteit 1**

Werkt in teamverband (co 01993)

**Activiteit 21**

Organiseert en coördineert de werkzaamheden van de keuken (co 02114)

**Activiteit 22**

Stelt de zaal en de office op en maakt de tafels klaar voor de dienst (co 02199)

**BK-0290: Keukenverantwoordelijke**

**Activiteit 1**

Werkt in teamverband (co 01930)

**Activiteit 5**

Organiseert en coördineert de activiteiten van alle keukenteams (10123-c)

**Activiteit 6**

Organiseert en superviseert de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures binnen de diverse keukens (2066-c)

**Activiteit 7**

Controleert de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures (co 01966)

**Activiteit 15**

Bewaakt de efficiënte werking van de diverse keukens (co 01964)

**Activiteit 19**

Organiseert en superviseert alle diensten in de diverse keukens van de diverse vestigingen (co 02120)

**Vaardigheden**

- Bespreekt de menuplanning met de keukenverantwoordelijke en baseert hierop de verkoopactiviteiten (dranken en gerechten)
- Bepaalt de uit te voeren werkzaamheden in de zaal of in een deel ervan
- Verdeelt de taken onder het zaalpersoneel op basis van reservaties of

**Kennis**

- Grondige kennis van werkorganisatie
- Grondige kennis voor het aansturen en opvolgen van een team

- bezettingsprognoses
  - Stelt uurroosters op en doet hiervoor de nodige administratie
  - Geeft instructies en aanwijzingen over de uit te voeren taken
  - Houdt rekening met de vaardigheden van medewerkers
  - Controleert de dienstverlening
  
  - Geeft leiding aan al het zaalpersoneel
  - Verzekert de samenwerking met de keuken
  - Waakt over de afstemming van de activiteiten in de keuken met de drukte in de zaal
  - Houdt toezicht op de mise-en-place van de zaal, de tafels, het dienstmateriaal, de benodigdheden ...
  - Ziet erop toe dat de bediening volgens de geldende richtlijnen verloopt
  - Neemt indien nodig zelf deel aan de bediening van dranken en gerechten
  - Waarborgt een klantvriendelijke en kwalitatieve bediening
  - Reageert correct bij normoverschrijdend gedrag van gasten
  - Ziet toe op de orde en netheid in de zaal
  - Controleert het voorkomen van het zaalpersoneel
  
  - 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
  
  - 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
- Grondige kennis van de werking en organisatie van een bar
  - Kennis van werkorganisatie

- Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers
- Geeft medewerkers een nieuwe opdracht zodra de vorige is afgewerkt
- 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...)
- Maakt een inschatting van de werkzaamheden
- Houdt rekening met reservaties, bestellingen, offertes, weersomstandigheden...
- Maakt werkroosters, werkplanning op en stelt de werkvolgorde vast
- Communiceert de opdrachten naar het keukenpersoneel
- Controleert, begeleidt, ondersteunt en geeft instructies aan het keukenpersoneel
- Structureert de mise-en-place van de keuken
- Bewaakt de naleving van het tijdschema en zorgt voor een efficiënte werkvoortgang
- Stuurt bij en reageert adequaat op onvoorziene omstandigheden
- Controleert de kwaliteit voordat de borden worden doorgegeven aan het zaalpersoneel
- Controleert de kwaliteit van de banketten die worden opgesteld
- Maakt afspraken met het zaalpersoneel zodat een goede dienstverlening verzekerd wordt
- Kennis van efficiënte werkorganisatie
- Kennis van opmaak van uurroosters en plannings
- Kennis van vakmanschap en begeleiding van teamleden
- Kennis van leidinggeven, aansturen, motiveren van medewerkers
- Kennis van feedbacktechnieken
- Kennis van regelgeving voor het inhuren van extra personeel

- Registreert en verwerkt allerhande gegevens: gepresteerde werkuren, ziekte, verlof, calculatie, voorraad, bestellingen en verbruik
- 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, de buffetten en de zaal (indien van toepassing)
- Staat in voor de mise-en-place van het dienstmateriaal (brood, boter, warmhoudplaatjes, e.d.)
- Staat in voor de mise-en-place van het buffet
- Vult de frigo's 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
- Wisselt informatie uit met collega's, gasten 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 eindverantwoordelijke
- Deelt vakkennis
- Vraagt zelf hulp of advies indien nodig
- Toont respect voor elke collega, leverancier, 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...)
- Stelt de planning op van de
- Kennis begeleiden en motiveren van keukenmedewerkers
- Kennis van bedrijfsprocedures m.b.t. het eigen werk en de diverse productiekeukens

keukenmedewerkers volgens de bestellingen, reservaties, offertes en de vakantieplanning

- Past de planning aan bij wijzigende omstandigheden
- Roept indien nodig tijdelijke werkrachten op
- Informeert de medewerkers over speciale gasten (VIP's)
- Leidt de dagelijkse briefing van het team
- Organiseert en leidt teamvergaderingen
- Verdeelt de werkzaamheden over de verschillende medewerkers
- Verzekert een goede teamwerking, lost conflicten op en scheidt een stimulerend werkklimaat
- Zorgt voor de nodige bedrijfskledij en het correct dragen ervan
  
- Zorgt dat er voldoende hulpmiddelen (o.a. informatica, keukenmateriaal, logistieke ruimtes...) ter beschikking zijn
- Ziet toe op de voortgang en de uitvoering van de opdrachten door de eigen medewerkers of de externe diensten
- Stuurt de werking bij van de keukenmedewerkers
- Controleert de actualiteit van de documenten (menukaarten, bestellijsten...) die ter beschikking zijn van de gast
- Stelt interne richtlijnen op
- Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de eigen medewerkers
- Verzekert de eigen zichtbaarheid op het terrein
  
- Voert steekproeven uit ter controle van de naleving van bedrijfsgebonden procedures en –voorschriften
- Controleert de administratieve verwerking van de dagelijkse werkzaamheden (checklists, inventarislijsten, evaluatieformulieren...)
- Bewaakt de netheid van de werkruimtes
- Controleert de gepresteerde werkuren
  
- Vertaalt de visie en missie van het bedrijf binnen de eigen afdeling in coherentie met

- de andere afdelingen
- Volgt de realisatiecijfers m.b.t. verbruik, kosten voor diensten en materialen, personeelskosten op
- Neemt maatregelen bij dreigende afwijkingen
- Controleert het verbruik van producten en materialen, geeft hierover instructies en beperkt verspilling
- Maakt budgetvoorstellen op basis van de historiek van gegevens, trends en informatie van collega's binnen en buiten het eigen bedrijf
- Superviseert facturering en betalingen
- Houdt rekening met provisies van de geplaatste bestellingen
- Staat in voor de vereiste formaliteiten m.b.t. de daginventarissen en de afrekening van de geleverde diensten
- Volgt de klantenrekeningen administratief op (aanmaningen, controle van uitgestelde betalingen...)
- Integreert de voedingsactiviteiten binnen het grote facilitaire geheel van voorraadbeheer, afvalverwerking, afwasprocedures...
- Stelt procedures op om te voldoen aan de regelgeving met betrekking tot veiligheid, hygiëne, milieu en voedselveiligheid
- Organiseert en verdeelt de taken en de verantwoordelijkheden
- Controleert of alle taken worden uitgevoerd
- Controleert de werkposten
- Neemt steekproeven
- 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
- Deelt vakkennis
- Vraagt zelf hulp of advies indien nodig.
- Toont respect voor elke collega,

- leverancier, 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, relativieren,...)
- Stelt de planning op van de medewerkers (infobalie, onthaal, receptie, veiligheid, telefonie...) volgens de bezettingsgraad, overige reservaties en de vakantieplanning
- Past de planning aan bij wijzigende omstandigheden
- Roept indien nodig tijdelijke werkrachten op
- Informeert de medewerkers over speciale gasten (VIP's)
- Leidt de dagelijkse briefing van het team (in wisseldienst)
- Organiseert en leidt teamvergaderingen
- Verdeelt de werkzaamheden over de verschillende medewerkers
- Verzekert een goede teamwerking, lost conflicten op en scheidt een stimulerend werkklimaat
- Zorgt voor de nodige bedrijfskledij en het correct dragen ervan
- Zorgt dat er voldoende hulpmiddelen (o.a. informatica, kantoomateriaal...) ter beschikking zijn
- Ziet toe op de voortgang en de uitvoering van de opdrachten door de eigen medewerkers of de externe diensten
- Stuur de werking bij van de medewerkers infobalie, onthaal, receptie, veiligheid, telefonie...
- Controleert de actualiteit van de documenten die ter beschikking zijn van de gast
- Stelt interne richtlijnen op
- Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers
- Verzekert de eigen zichtbaarheid op het terrein
- Voert steekproeven uit ter controle van de naleving van bedrijfsgebonden procedures

en – voorschriften

- Controleert de administratieve verwerking van de dagelijkse werkzaamheden (checklists, inventarislijsten, evaluatieformulieren...)
- Bewaakt de netheid van de werkruimtes
- Controleert de gepresteerde werkkuren
  
- Vertaalt de visie en missie van het bedrijf binnen de eigen afdeling in coherentie met de andere afdelingen
- Volgt de realisatiecijfers m.b.t. kamerbezetting, verbruik, kosten voor diensten en materialen, personeelskosten op
- Neemt maatregelen bij dreigende afwijkingen
- Controleert het verbruik van producten en materialen, geeft hierover instructies en beperkt verspilling
- Maakt budgetvoorstellen op basis van de historiek van gegevens, trends en informatie van collega's binnen en buiten het eigen bedrijf
- Superviseert facturering en betalingen
- Houdt rekening met provisies van de geplaatste bestellingen
- Staat in voor de vereiste formaliteiten m.b.t. de daginventarissen en de afrekening van de geleverde diensten
- Volgt de klantenrekeningen administratief op (aanmaningen, controle van uitgestelde betalingen...)
  
- 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
- Deelt vakkennis
- Vraagt zelf hulp of advies indien nodig.
- Toont respect voor elke collega, leverancier, functie of taak.
- Draagt bij tot een aangename sfeer in het team.

- Grondige kennis van planningstechnieken
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van managementtechnieken
- Kennis van de praktische organisatie van de diverse afdelingen in het bedrijf
- Kennis van onderhandelingstechnieken
- Kennis van technieken voor het leiden van een team
- Kennis van vergadertechnieken
- Grondige kennis van bedrijfseigen procedures en regels
- Grondige kennis van timemanagement
- Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing



- Verplaatst zich in de positie van een collega en reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativieren...)
- Stelt de planning op van de medewerkers van de F&B-afdeling volgens de bezettingsgraad, overige reservaties en de vakantieplanning
- Past de planning aan bij wijzigende omstandigheden
- Roept indien nodig tijdelijke werkrachten op
- Informeert de medewerkers over speciale gasten (VIP's)
- Leidt de dagelijkse briefing van het team (in wisseldienst)
- Organiseert en leidt teamvergaderingen
- Verdeelt de werkzaamheden over de verschillende medewerkers
- Verzekert een goede teamwerking, lost conflicten op en scheidt een stimulerend werkklimaat
- Zorgt voor de nodige bedrijfskledij en het correct dragen ervan
- Zorgt voor de tijdige aanwezigheid van uitrustingsstukken en apparatuur voor de keuken, de zalen en de bediening
- Ziet toe op de voortgang en de uitvoering van de opdrachten door de eigen medewerkers, medewerkers van andere afdelingen of de externe diensten
- Controleert de actualiteit van de documenten die ter beschikking zijn van de gast
- Stelt interne richtlijnen op
- Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers
- Verzekert de eigen zichtbaarheid op het terrein
- Voert steekproeven uit ter controle van de naleving van bedrijfsgebonden procedures en – voorschriften
- Controleert de administratieve verwerking van de dagelijkse werkzaamheden (checklists, inventarislijsten, evaluatieformulieren...)
- Kennis van de praktische werkzaamheden in keuken en zaal

- Bewaakt de netheid van de werkruimtes
- Controleert de gepresteerde werkkuren
- Vertaalt de visie en missie van het bedrijf binnen de eigen afdeling in coherentie met de andere afdelingen
- Volgt de realisatiecijfers m.b.t. de verhuur van zalen, seminarieruimten en andere infrastructuur, kosten voor diensten en materialen, en personeelskosten op
- Neemt maatregelen bij dreigende afwijkingen
- Controleert het verbruik van food and beverage-producten en materialen, geeft hierover instructies en beperkt verspilling
- Maakt budgetvoorstellen op basis van de historiek van gegevens, trends en informatie van collega's binnen en buiten het eigen bedrijf
- Superviseert facturering en betalingen
- Houdt rekening met provisies van de geplaatste bestellingen
- Staat in voor de vereiste formaliteiten m.b.t. de daginventarissen en de afrekening van de geleverde diensten
- Volgt de klantenrekeningen administratief op (aanmaningen, controle van uitgestelde betalingen...)

- ***Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 3, 7, 17 (BK-0078:Maître d'hôtel), activiteit 12 (BK-0108:Gespecialiseerd drankenkelner), activiteit 1, 4, 5, 6, 14 (BK-0253:Food and Beverage Manager), activiteit 1, 4, 5, 6, 14 (BK-0254:Front Office Manager), activiteit 1, 21, 22 (BK-0289:Traiteur-banketaannemer), activiteit 1, 5, 6, 7, 15, 19 (BK-0290:Keukenverantwoordelijke): 8,0 studiepunten***

## 5.2 ACTIVITEIT 3, 7 (BK-0253:FOOD AND BEVERAGE MANAGER), ACTIVITEIT 3, 7 (BK-0254:FRONT OFFICE MANAGER), ACTIVITEIT 4, 8 (BK-0290:KEUKENVERANTWOORDELIJKE)

### ***BK-0253: Food and Beverage Manager***

#### **Activiteit 3**

Handelt integer (co 01932)

#### **Activiteit 7**

Behandelt klachten van gasten en volgt deze op (co 01964)

### ***BK-0254: Front Office Manager***

#### **Activiteit 3**

Handelt integer (co 01932)

**Activiteit 7**

Behandelt klachten van gasten en volgt deze op (co 01964)

**BK-0290: Keukenverantwoordelijke**

**Activiteit 4**

Handelt integer (co 01932)

**Activiteit 8**

Behandelt klachten van gasten en volgt deze op (co 01964)

<b>Vaardigheden</b>	<b>Kennis</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Respecteert de privacy van de gast</li><li>• Voert de werkzaamheden uit zonder te storen</li><li>• Gaat op ethische wijze om met informatie over de gast</li><li>• Respecteert, indien aanwezig, de deontologische code van de werkgever en/of gast</li><li>• Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen</li> <li>• Stelt zich beschikbaar op voor gasten</li><li>• Luistert naar de klacht van de gast</li><li>• Gaat correct om met stress, moeilijke gasten, moeilijke omstandigheden</li><li>• Bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening ten overstaan van de gast</li><li>• Behandelt vragen of klachten van gasten, ook in een vreemde taal</li><li>• Peilt naar de tevredenheid van de gast, in het bijzonder na een probleem of klacht</li> <li>• Respecteert de privacy van de gast</li><li>• Voert de werkzaamheden uit zonder te storen</li><li>• Gaat op ethische wijze om met informatie over de gast</li><li>• Respecteert, indien aanwezig, de deontologische code van de werkgever en/of gast</li><li>• Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen</li> <li>• Stelt zich beschikbaar op voor gasten</li><li>• Luistert naar de klacht van de gast</li><li>• Gaat correct om met stress, moeilijke gasten, moeilijke omstandigheden</li></ul>	

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening ten overstaan van de gast</li> <li>• Behandelt vragen of klachten van gasten, ook in een vreemde taal</li> <li>• Peilt naar de tevredenheid van de gast, in het bijzonder na een probleem of klacht</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van communicatietechnieken</li> <li>• Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>• Grondige kennis van typologie van klanten of consumenten</li> <li>• Kennis van onderhandelingstechnieken</li> <li>• Grondige kennis van klachtenbehandeling</li> <li>• Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecteert de privacy van de gast</li> <li>• Voert de werkzaamheden uit zonder te storen</li> <li>• Gaat op ethische wijze om met informatie over de gast</li> <li>• Respecteert, indien aanwezig, de deontologische code van de werkgever en/of gast</li> <li>• Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen</li> </ul>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt zich beschikbaar op voor gasten</li> <li>• Luistert naar de klacht van de gast</li> <li>• Gaat correct om met stress, moeilijke gasten, moeilijke omstandigheden</li> <li>• Bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening ten overstaan van de gast</li> <li>• Behandelt vragen of klachten van gasten, ook in een vreemde taal</li> <li>• Peilt naar de tevredenheid van de gast, in het bijzonder na een probleem of klacht</li> </ul> |  |

- ***Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 3, 7 (BK-0253:Food and Beverage Manager), activiteit 3, 7 (BK-0254:Front Office Manager), activiteit 4, 8 (BK-0290:Keukenverantwoordelijke): 5,0 studiepunten***

**5.3 ACTIVITEIT 2, 15 (BK-0253:FOOD AND BEVERAGE MANAGER), ACTIVITEIT 2, 15 (BK-0254:FRONT OFFICE MANAGER), ACTIVITEIT 2, 3 (BK-0289:TRAITEUR-BANKETAANNEMER), ACTIVITEIT 2, 3, 16 (BK-0290:KEUKENVERANTWOORDELIJKE)**

### ***BK-0253: Food and Beverage Manager***

#### **Activiteit 2**

Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn (co 01931)

#### **Activiteit 15**

Bewaakt de veiligheid (co 01964)

### ***BK-0254: Front Office Manager***

#### **Activiteit 2**

Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn (co 01931)

**Activiteit 15**

Bewaakt de veiligheid (co 01964)

**BK-0289: Traiteur-banketaannemer****Activiteit 2**

Werkt kostenbewust met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn (co 01994)

**Activiteit 3**

Werkt volgens de regels van hygiëne en voedselveiligheid (co 01995)

**BK-0290: Keukenverantwoordelijke****Activiteit 2**

Werkt kostenbewust met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn (co 01931)

**Activiteit 3**

Werkt volgens de regels van hygiëne en voedselveiligheid (co 01995)

**Activiteit 16**

Bewaakt de veiligheid (co 01964)

<b>Vaardigheden</b>	<b>Kennis</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe)</li> <li>• Werkt economisch en vermijdt verspilling</li> <li>• Werkt conform voorgeschreven procedures en huisregels en vult de nodige documenten in</li> <li>• Past de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften toe</li> <li>• Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen</li> <li>• Past nieuwe technieken toe en leert ze aan</li> <li>• Verplaatst zich op efficiënte wijze tussen de verschillende werkplekken</li> <li>• Werkt ordelijk en houdt zich aan de planning</li> <li>• Werkt zorgvuldig en met oog voor detail</li> <li>• Bepaalt de werkvolgorde en organiseert de taken</li> <li>• Controleert het eigen werk en voorkomen en dat van al het keukenpersoneel</li> <li>• Past het voorkomen en bedrijfskledij aan conform de taakuitvoering</li> <li>• Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen...</li> <li>• Sorteert afval volgens de richtlijnen</li> <li>• Is zich bewust van de kostprijs van ingrediënten en producten</li>   <li>• Respecteert de persoonlijke hygiëne</li> <li>• Wast en ontsmet de handen volgens de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van controletests en het nemen van stalen</li> <li>• Kennis van reinigingstechnieken</li> <li>• Kennis van de vigerende wettelijke bepalingen m.b.t. de verhoudingen in bereidingen</li> </ul>

hygiënische richtlijnen

- Bedekt eventuele wonden met wettelijk toegelaten middelen
  - Draagt werk- en beschermkledij volgens de hygiënische richtlijnen
  - Respekteert de zones binnen de keuken: koude/warme en vuile/schone
  - Haalt producten pas op de laatste moment uit de koelruimte om ze te verwerken
  - Controleert of producten voldoen aan de voedselveiligheid
  - Controleert kwaliteit en versheid van producten voor gebruik
  - Vermijdt kruisbesmetting
  - Herkoelt producten zo snel mogelijk na bewerking
  - Bewaart voedingsproducten conform de regels van voedselveiligheid
  - Registreert goederen en temperaturen
  - Is zich bewust van mogelijke gevaren en allergenen
- 
- 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 werkvolgorde
  - Controleert het eigen werk en voorkomen en dat van al het keukenpersoneel
  - Verzorgt de persoonlijke hygiëne, zorgt voor een verzorgd voorkomen en draagt de voorgeschreven bedrijfskledij
  - Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen...
  - Is zich bewust van de kostprijs van ingrediënten en producten
- 
- Grondige kennis van de reinigingsplannen
  - Grondige kennis van hygiëne- en veiligheidsvoorschriften voor voedingsmiddelen (HACCP)\*\*\*\*\*
  - Grondige kennis van veiligheid-, hygiëne- en milieuvoorschriften
  - Kennis van het systematisch handhaven van de juiste bewaartemperatuur

- 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
- Vermijdt kruisbesmetting
- Herkoelt producten zo snel mogelijk na bewerking
- Bewaart voedingsproducten conform de regels van voedselveiligheid
- Registreert goederen en temperaturen
- Is zich bewust van mogelijke gevaren en allergenen
  
- Waakt over het betreden van publieke ruimten, keukens, stockage- en werkruimten door onbevoegden
- Superviseert het sleutelbeheer
- Contacteert de hulpdiensten bij problemen
  
- 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
- 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 werkvolgorde
- Controleert het eigen werk en voorkomen
- Verzorgt de persoonlijke hygiëne, zorgt voor een verzorgd voorkomen en draagt de

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>voorgeschreven bedrijfskledij</li> <li>• Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen...</li> <li>• Waakt over het betreden van gastenkamers, publieke ruimten, stockage- en werkruimten door onbevoegden</li> <li>• Superviseert het sleutelbeheer</li> <li>• Contacteert de hulpdiensten bij problemen</li> <li>• Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe)</li> <li>• Werkt economisch</li> <li>• Werkt conform voorgeschreven procedures en huisregels en vult de nodige documenten in</li> <li>• Past de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften toe</li> <li>• Verplaatst zich op efficiënte wijze tussen de verschillende werkplekken</li> <li>• Werkt ordelijk en houdt zich aan de planning</li> <li>• Werkt zorgvuldig en met oog voor detail</li> <li>• Organiseert zelfstandig de werkvolgorde</li> <li>• Controleert het eigen werk en voorkomen</li> <li>• Verzorgt de persoonlijke hygiëne, zorgt voor een verzorgd voorkomen en draagt de voorgeschreven bedrijfskledij</li> <li>• Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen...</li> <li>• Waakt over het betreden van gastenkamers, publieke ruimten, stockage- en werkruimten door onbevoegden</li> <li>• Superviseert het sleutelbeheer</li> <li>• Contacteert de hulpdiensten bij problemen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van hygiëne- en veiligheidsvoorschriften voor voedingsmiddelen (HACCP)</li> <li>• Basiskennis van de werking van de veiligheidsuitrusting en -systemen (alarm, detectoren...)</li> <li>• Kennis van budgetbeheer</li> <li>• Kennis van veiligheids- en toegangsvoorschriften van publieke ruimten en gebouwen</li> <li>• Grondige kennis van bedrijfseigen procedures en regels</li> <li>• Kennis van EHBO</li> <li>• Grondige kennis van quality management****</li> </ul> |
|--|---|

- **Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 2, 15 (BK-0253:Food and Beverage Manager), activiteit 2, 15 (BK-0254:Front Office Manager), activiteit 2, 3 (BK-0289:Traiteur-banketaannemer), activiteit 2, 3, 16 (BK-0290:Keukenverantwoordelijke): 6,0 studiepunten**

**5.4 ACTIVITEIT 8, 13, 16 (BK-0253:FOOD AND BEVERAGE MANAGER), ACTIVITEIT 8, 13, 16 (BK-0254:FRONT OFFICE MANAGER), ACTIVITEIT 34 (BK-0289:TRAITEUR-BANKETAANNEMER), ACTIVITEIT 9, 14, 17 (BK-0290:KEUKENVERANTWOORDELIJKE)**



**BK-0253: Food and Beverage Manager****Activiteit 8**

Overlegt met andere afdelingen binnen het bedrijf en externe diensten (co 01964)

**Activiteit 13**

Voert een efficiënte interne en externe communicatie (21414-c)

**Activiteit 16**

Volgt klantenrelaties op (co 01974)

**BK-0254: Front Office Manager****Activiteit 8**

Overlegt met andere afdelingen binnen het bedrijf en externe diensten (co 01964)

**Activiteit 13**

Voert een efficiënte interne en externe communicatie (21414-c)

**Activiteit 16**

Volgt klantenrelaties op (co 01974)

**BK-0289: Traiteur-banketaannemer****Activiteit 34**

Volgt klantenrelaties op (co 01974)

**BK-0290: Keukenverantwoordelijke****Activiteit 9**

Overlegt met andere afdelingen binnen het bedrijf en externe diensten (co 01964)

**Activiteit 14**

Voert een efficiënte interne en externe communicatie (21414-c)

**Activiteit 17**

Volgt klantenrelaties op (co 01974)

**Vaardigheden****Kennis**

- Onderhoudt contacten met vaste klanten of groepen en formuleert gerichte verkoopvoorstellen
- Ontvangt nieuwe klanten en formuleert gerichte verkoopvoorstellen
- Verzorgt de dienst na verkoop
- Volgt de online reviews op
- Stemt de eigen planning af met andere interne afdelingen en externe diensten (o.a. met de verantwoordelijke koks van de diverse vestigingen voor de dagelijkse organisatie van de werkzaamheden, de zaalverantwoordelijken voor het doorgeven van reservaties of speciale wensen, met de afdeling F&B bij het uitvoeren van speciale projecten, met de boekhouding voor de facturatie, met de hulpdiensten in geval van problemen...)

- Basiskennis van het netwerken

- Schakelt de technische dienst in voor herstel aan toestellen en infrastructuur in de keukens en in de logistieke ruimtes
  - Overlegt op regelmatige basis met de verantwoordelijke van de technische dienst voor de planning van de uit te voeren grote onderhoudswerken
  - Contacteert leveranciers van producten, uitbestede diensten, materialen en machines in geval van fouten
  - Zorgt ervoor dat gevonden voorwerpen bij de eigenaar terechtkomen
- 
- Stelt brieven, mails, nota's en voorstellen op
  - Maakt gebruik van de moderne communicatiemiddelen en sociale media
  - Rapporteert schriftelijk volgens de bedrijfseigen procedures
  - Neemt deel aan periodiek intern en extern overleg
  - Voert commerciële gesprekken met leveranciers
  - Onderhoudt contacten met collega's binnen en buiten het eigen bedrijf
- 
- Onderhoudt contacten met vaste klanten of groepen en formuleert gerichte verkoopvoorstellen
  - Ontvangt nieuwe klanten en formuleert gerichte verkoopvoorstellen
  - Verzorgt de dienst na verkoop
  - Volgt de online reviews op
- 
- Stemt de eigen planning af met andere interne afdelingen en externe diensten (o.a. met de housekeeping voor het toekennen van de kamers en het aannemen van reservaties, met de afdeling F&B, het restaurant en de keuken voor het doorgeven van bestellingen roomservice, lunchpakket e.d., met de boekhouding over facturatie, met de hulpdiensten in geval van problemen...)
  - Schakelt de technische dienst in voor herstel aan toestellen en infrastructuur aan de balie, in de werkruimtes, in de hal, in gemeenschappelijke ruimten en vergaderruimten

- Overlegt op regelmatige basis met de verantwoordelijke van de technische dienst voor de planning van de uit te voeren werkzaamheden
- Contacteert leveranciers van producten (verkoopartikelen, kantoor materiaal...), uitbestede diensten (drukwerk, wellness...), materialen en machines in geval van fouten
- Zorgt ervoor dat gevonden voorwerpen bij de eigenaar terechtkomen
- Stelt brieven, mails, nota's en voorstellen op
- Maakt gebruik van de moderne communicatiemiddelen en sociale media
- Rapporteert schriftelijk volgens de bedrijfseigen procedures
- Neemt deel aan periodiek intern en extern overleg
- Voert commerciële gesprekken met leveranciers
- Onderhoudt contacten met collega's binnen en buiten het eigen bedrijf
- Onderhoudt contacten met vaste klanten of groepen en formuleert gerichte verkoopvoorstellen
- Ontvangt nieuwe klanten en formuleert gerichte verkoopvoorstellen
- Verzorgt de dienst na verkoop
- Volgt de online reviews op
- Stemt de eigen planning af met de keukenverantwoordelijke, de zaalverantwoordelijke, de manager housekeeping, de onthaaldienst en de technische dienst bij het opmaken van offertes, het formuleren van voorstellen en het aannemen van reservaties
- Schakelt de technische dienst in voor herstel aan toestellen en infrastructuur in de zalen, in de werkruimtes, in de gemeenschappelijke ruimten en vergaderruimten
- Overlegt op regelmatige basis met de verantwoordelijke van de technische dienst voor de planning van de uit te voeren werkzaamheden
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van managementtechnieken
- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Grondige kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van de praktische organisatie van de diverse afdelingen in het bedrijf
- Kennis van onderhandelingstechnieken
- Grondige kennis van customer relationship management\*\*\*
- Grondige kennis van de voordelen voor trouwe gasten
- Kennis van vergadertechnieken
- Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing

- Contacteert leveranciers van producten (PR-materiaal, meubilair, tafellinnen, serviesgoed...), uitbestede diensten (bloemen, decoratie, animatie...), materialen en machines in geval van fouten
- Zorgt ervoor dat gevonden voorwerpen bij de gepaste dienst of eigenaar terechtkomen
- Stelt brieven, mails, nota's en voorstellen op
- Maakt gebruik van de moderne communicatiemiddelen en sociale media
- Rapporteert schriftelijk volgens de bedrijfseigen procedures
- Neemt deel aan periodiek intern en extern overleg
- Voert commerciële gesprekken met leveranciers
- Onderhoudt contacten met collega's binnen en buiten het eigen bedrijf
- Onderhoudt contacten met vaste klanten of groepen en formuleert gerichte verkoopvoorstellen
- Ontvangt nieuwe klanten en formuleert gerichte verkoopvoorstellen
- Verzorgt de dienst na verkoop
- Volgt de online reviews op

- ***Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 8, 13, 16 (BK-0253:Food and Beverage Manager), activiteit 8, 13, 16 (BK-0254:Front Office Manager), activiteit 34 (BK-0289:Traiteur-banketaannemer), activiteit 9, 14, 17 (BK-0290:Keukenverantwoordelijke): 5,0 studiepunten***

**5.5 ACTIVITEIT 18, 19 (BK-0078:MAÎTRE D'HÔTEL), ACTIVITEIT 13 (BK-0108:GESPECIALISEERD DRANKENKELNER), ACTIVITEIT 9, 10 (BK-0253:FOOD AND BEVERAGE MANAGER), ACTIVITEIT 9, 10 (BK-0254:FRONT OFFICE MANAGER), ACTIVITEIT 10, 11 (BK-0290:KEUKENVERANTWOORDELIJKE)**

**BK-0078: Maître d'hôtel**

**Activiteit 18**

Leert medewerker de richtlijnen van het bedrijf aan (18114-c)

**Activiteit 19**

Werft bedienend personeel aan en volgt op (18114-c)

**BK-0108: Gespecialiseerd drankenkelner**

**Activiteit 13**

Leert medewerkers de richtlijnen van het bedrijf aan (18114-c)

**BK-0253: Food and Beverage Manager**

**Activiteit 9**

Geeft advies bij de aanwerving van medewerkers en evalueert medewerkers (18114-c)

**Activiteit 10**

Leert medewerkers de richtlijnen van de organisatie aan (co 01964)

**BK-0254: Front Office Manager**

**Activiteit 9**

Geeft advies bij de aanwerving van medewerkers en evalueert medewerkers (18114-c)

**Activiteit 10**

Leert medewerkers de richtlijnen van de organisatie aan (co 01964)

**BK-0290: Keukenverantwoordelijke**

**Activiteit 10**

Geeft advies bij de aanwerving van keukenmedewerkers en evalueert medewerkers (18114-c)

**Activiteit 11**

Leert medewerkers de richtlijnen van de organisatie aan (co 01964)

<b>Vaardigheden</b>	<b>Kennis</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Leert praktische vaardigheden voor de uitvoering van de opdrachten aan</li><li>• Geeft uitleg bij de uitvoering van de opdrachten</li><li>• Leert ergonomische hef- en tiltechnieken aan</li><li>• Volgt de vaardigheden van de medewerkers op</li><li>• Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers</li><li>• Integreert nieuwe medewerkers</li> <li>• Gebruikt kantoorsoftware</li><li>• Stelt een vacature op</li><li>• Voert selecties uit</li><li>• Beoordeelt kandidaten</li><li>• Staat in voor de evaluatie van medewerkers</li><li>• Doet voorstellen voor de opleiding van</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Basiskennis m.b.t. het aanleren van beroepsspecifieke vaardigheden</li><li>• Grondige kennis van personeelsbeheer, evaluatie en opleiding</li></ul>

- medewerkers
- Coördineert het werk van het bedienend personeel
- Maakt de algemene werkplanning op
- 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
- Geeft suggesties aan de personeelsdienst bij het opmaken van functiebeschrijvingen en vacatures
- Neemt deel aan het selectieproces van nieuwe medewerkers
- Evalueert medewerkers op regelmatige basis (formeel en informeel)
- Formuleert verbeterpunten
- Bespreekt opleidingsmogelijkheden met de medewerkers
- Doet voorstellen m.b.t. opleiding, verloning en promotie aan de personeelsdienst
- Stelt werkfiches op
- Leert correcte omgangsvormen aan
- Zorgt voor een snelle inwerking van nieuwe medewerkers (o.a. bedrijfscultuur)
- Leidt medewerkers op
- Coacht de medewerkers op de werkvloer
- Leert efficiënte werkmethodes aan
- Begeleidt stagiairs en studenten
- Geeft suggesties aan de personeelsdienst bij het opmaken van functiebeschrijvingen en vacatures
- Neemt deel aan het selectieproces van nieuwe medewerkers
- Evalueert medewerkers op regelmatige basis (formeel en informeel)
- Formuleert verbeterpunten
- Bespreekt opleidingsmogelijkheden met de medewerkers
- Kennis begeleiden en motiveren van keukenmedewerkers
- Kennis van personeelsbeheer

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Doet voorstellen m.b.t. opleiding, verloning en promotie aan de personeelsdienst</li> <li>• Stelt werkfiches op</li> <li>• Leert correcte omgangsvormen met de gasten aan</li> <li>• Zorgt voor een snelle inwerking van nieuwe medewerkers (o.a. bedrijfscultuur)</li> <li>• Leidt medewerkers op</li> <li>• Coacht de medewerkers op de werkvloer</li> <li>• Leert efficiënte werkmethodes aan</li> <li>• Begeleidt stagiairs en studenten</li> <li>• Geeft suggesties aan de personeelsdienst bij het opmaken van functiebeschrijvingen en vacatures</li> <li>• Neemt deel aan het selectieproces van nieuwe medewerkers</li> <li>• Evalueert medewerkers op regelmatige basis (formeel en informeel)</li> <li>• Formuleert verbeterpunten</li> <li>• Bespreekt opleidingsmogelijkheden met de medewerkers</li> <li>• Doet voorstellen m.b.t. opleiding, verloning en promotie aan de personeelsdienst</li> <li>• Stelt draaiboeken op</li> <li>• Leert correcte omgangsvormen met de gasten aan</li> <li>• Zorgt voor een snelle inwerking van nieuwe medewerkers (o.a. bedrijfscultuur)</li> <li>• Leidt medewerkers op</li> <li>• Coacht de medewerkers op de werkvloer</li> <li>• Leert efficiënte werkmethodes aan</li> <li>• Begeleidt stagiairs en studenten</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van aanwervingstechnieken</li> <li>• Basiskennis van sociale wetgeving</li> <li>• Kennis van communicatietechnieken</li> <li>• Grondige kennis van bedrijfseigen procedures en regels</li> </ul> |
|--|---|

- **Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 18, 19 (BK-0078:Maître d'hôtel), activiteit 13 (BK-0108:Gespecialiseerd drankenkelder), activiteit 9, 10 (BK-0253:Food and Beverage Manager), activiteit 9, 10 (BK-0254:Front Office Manager), activiteit 10, 11 (BK-0290:Keukenverantwoordelijke): 4,0 studiepunten**

**5.6 ACTIVITEIT 10, 11, 12, 15, 16 (BK-0078:MAÎTRE D'HÔTEL), ACTIVITEIT 6, 7, 10, 19, 20, 21, 22 (BK-0108:GESPECIALISEERD DRANKENKELNER), ACTIVITEIT 11, 12 (BK-0253:FOOD AND BEVERAGE MANAGER), ACTIVITEIT 11, 12 (BK-0254:FRONT OFFICE MANAGER), ACTIVITEIT 4, 5, 23, 30 (BK-0289:TRAITEUR-BANKETAANNEMER), ACTIVITEIT 12, 13 (BK-0290:KEUKENVERANTWOORDELIJKE)**

***BK-0078: Maître d'hôtel***

**Activiteit 10**

Bereidt de betaling van de consumptie voor (16736-c)

**Activiteit 11**

Int de betaling voor de consumptie (16736-c)

**Activiteit 12**

Controleert de kassa bij het begin van de werkdag en telt bij de sluiting (17906)

**Activiteit 15**

Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast (18152-c)

**Activiteit 16**

Ontvangt en controleert de bestelling (co 00455)

***BK-0108: Gespecialiseerd drankenkelner***

**Activiteit 6**

Bereidt de betaling van de consumptie voor (16736-c)

**Activiteit 7**

Int de betaling voor de consumptie (16736-c)

**Activiteit 10**

Controleert de kassa bij het begin van de werkdag en telt bij de sluiting (17906)

**Activiteit 19**

Organiseert de voorraad volgens de oorsprong, de leeftijd, de verpakking en de juiste conserveringsmanier (rijpen, onmiddellijke consumptie, ...) van de diverse wijnen, dranken en producten (16365-c)

**Activiteit 20**

Volgt de voorraad op, stelt de nodige bevoorrading vast en geeft de bestelling door (18151-c)

**Activiteit 21**

Ontvangt en controleert de bestelling (co 00739)

**Activiteit 22**

Pakt de bestelling uit en slaat deze op (co 00740)

***BK-0253: Food and Beverage Manager***

**Activiteit 11**

Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen (18152-c)

**Activiteit 12**

Voert administratieve basistaken uit (17966-c)

***BK-0254: Front Office Manager***

**Activiteit 11**

Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen (18152-c)

**Activiteit 12**

Voert administratieve basistaken uit (17966-c)

***BK-0289: Traiteur-banketaannemer***

**Activiteit 4**

Ontvangt en controleert de goederen (18112-c)

**Activiteit 5**

Slaat goederen op in een koelkamer of voorraadkamer (18112-c)

**Activiteit 23**

Werkt samen met leveranciers en dienstverleners (co 02115)



**Activiteit 30**

Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en geeft bestellingen door (18152)

**BK-0290: Keukenverantwoordelijke****Activiteit 12**

Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen (18152-c)

**Activiteit 13**

Voert administratieve basistaken uit (17966-c)

<b>Vaardigheden</b>	<b>Kennis</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorziet voldoende wisselgeld in de kassa</li> <li>• Maakt de rekening voor de gast(en)</li> <li>• Neemt afscheid bij vertrek</li>   <li>• Controleert de geldigheid van het betaalmiddel</li> <li>• Volgt de voorgeschreven procedure voor betalingen met een bankkaart</li> <li>• Ontvangt het te betalen bedrag en geeft correct wisselgeld terug</li>   <li>• Bedient de kassa</li> <li>• Registreert de verkoop</li> <li>• Maakt een dagrapport van de kassa</li> <li>• Telt de kassa na en verklaart kasverschillen</li> <li>• Controleert ontvangsten en kassaverrichtingen</li> <li>• Lost storingen aan de kassa op</li> <li>• Bergt het geld op en/of stort het op voorgeschreven wijze</li>   <li>• Controleert de hoeveelheid gebruikte dranken en grondstoffen</li> <li>• Vult de voorraadlijsten in</li> <li>• Gebruikt software voor voorraadbeheer (indien van toepassing)</li>   <li>• Neemt de geleverde wijnen, dranken of producten in ontvangst en controleert op jaar, herkomst, etiket, verpakking, afsluiting en beoordeelt de algemene staat van het product</li> <li>• Controleert of de prijsafspraken zijn nagekomen</li> <li>• Rapporteert eventuele afwijkingen aan de verantwoordelijke</li> <li>• Neemt opnieuw contact met de leverancier indien nodig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grondige kennis van voorraadbeheer m.b.t. wijnen en andere speciale dranken</li> <li>• Grondige kennis van manuele en elektronische bestelsystemen/kassasystemen</li> <li>• Grondige kennis van voorraadbeheer</li> <li>• Grondige kennis van het opmaken van bestellingen</li> </ul>

- Zorgt dat eventuele terugzendingen worden afgehandeld
- Archiveert de bestel- en leveringsbonnen
- Past ergonomische hef- en tiltechnieken toe
- Voorziet voldoende wisselgeld in de kassa
- Maakt de rekening voor de gast(en)
- Neemt afscheid bij vertrek
- 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
- 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
- Sorteert de wijnen, dranken of producten
- Houdt toezicht op bewaringsomstandigheden (temperatuur, vochtigheid, licht, trillingen, geuren)
- Zorgt voor de nodige roulatie van wijnen, dranken of producten
- Zorgt voor de dagvoorraad volgens bepaald assortiment
- Doet mise-en-place van de dagvoorraad
- Maakt de inventaris op
- Gebruikt bedrijfseigen software voor voorraadbeheer
- Houdt gegevens bij over het verbruik
- Vult de voorraad tijdig aan
- Adviseert over de hoeveelheid, de soort en de kwaliteit van de in te kopen wijnen en dranken
- Stelt de bestellijsten van wijnen, dranken, aperitieven en digestieven samen
- Vraagt offertes aan bij de leveranciers
- Kennis van inningsprocedure
- Kennis van betaalmiddelen
- Kennis van rekenen en natellen van wisselgeld
- Kennis van het controleren van de kassa
- Grondige kennis van de organisatie van de wijn- en drankenkelder
- Grondige kennis van bewaar technieken voor wijnen en speciale dranken
- Grondige kennis van aankoopstrategieën
- Grondige kennis van transportmiddelen en - technieken
- Grondige kennis van de bedrijfsstrategie
- Grondige kennis van prijscalculaties

- Beoordeelt ontvangen offertes op aanbod, prijs en leveringsvoorwaarden
- Selecteert de leveranciers
- Plaatst de bestelling
- Neemt de geleverde wijnen, dranken of producten in ontvangst en controleert op jaar, herkomst, etiket, verpakking, afsluiting en beoordeelt de algemene staat van het product
- Controleert of de prijsafspraken zijn nagekomen
- Rapporteert eventuele afwijkingen aan de verantwoordelijke
- Neemt opnieuw contact met de leverancier indien nodig
- Zorgt dat eventuele terugzendingen worden afgehandeld
- Archiveert de bestel- en leveringsbonnen
- Transporteert de goederen
- Pakt de geleverde wijnen, dranken of producten uit
- Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen voor het opslaan, zodat onveilige situaties worden voorkomen
- Slaat deze op volgens het FIFO-principe en de relevante wetgeving op in de daarvoor bestemde ruimte
- Ontvangt en controleert leveringen op kwaliteit, aantallen, gewicht, verpakking, houdbaarheidsdatum en bewaarcondities
- Controleert de temperatuur, het gewicht en de versheid van de goederen visueel en aan de hand van meetapparatuur
- Controleert of de goederen voldoen aan de voedselveiligheid
- Houdt rekening met de beperkte houdbaarheid van producten
- Vermeldt en registreert afwijkingen
- Rapporteert beschadigingen en/of afwijkingen in de bestelling aan de keukenverantwoordelijke/zaakvoerder en de leverancier
- Houdt rekening met de voorwaarden
- Kennis van modaliteiten voor het vervoer van goederen/voedingsproducten
- Kennis van voorschriften voor ontvangst en controle van goederen
- Kennis van de voorwaarden voor opslag van voeding
- Basiskennis van reservatiesystemen
- Basiskennis van laden en lossen van goederen
- Kennis van de traceerbaarheid van producten
- Basiskennis van de wettelijke bepalingen voor het transport van voedingsproducten
- Kennis van de invloed van een verpakking op de hygiëne en het bewaren van een product
- Kennis van de relatie tussen de verpakking en het bewaren van een product
- Kennis van sorteer- en stockeertechnieken m.b.t. voedingsproducten

waaraan moet worden voldaan om goederen op te slaan

- Slaat goederen op in de koeling, diepvries of magazijn volgens het "First In First Out"-principe\* of "First Expired First Out"-principe\*\*
- Controleert de temperatuur in de opslagruimte en registreert deze volgens regelgeving
- Selecteert leveranciers en dienstverleners op basis van kwaliteit, dienstverlening, prijs...
- Gebruikt kantoorsoftware
- Contacteert leveranciers en dienstverleners in geval van fouten en problemen
- Bouwt een netwerk uit
- Houdt gegevens bij over het verbruik van producten
- Inventariseert de behoefte aan grondstoffen en producten
- Stemt de hoeveelheid te bestellen producten af op de recepten in de planning
- Houdt de voorraad op peil
- Stelt tekorten vast en reageert
- Vult een bestelformulier in
- Voorziet ingrediënten om in te spelen op specifieke vragen van de gast (bv. vegetarisch, allergie, dieet...)
- Houdt rekening met de kostprijs van een product
- Verzamelt diverse inventarislijsten van de voorraad (producten en materialen) en maakt een totaaloverzicht op
- Raadpleegt geregeld de geregistreerde gegevens over het verbruik
- Berekent de te bestellen hoeveelheden
- Vraagt offertes op
- Plaatst bestellingen bij vaste leveranciers, rekening houdend met het vooropgestelde budget, kosten en levertermijnen
- Zorgt voor de controle van de levering bij ontvangst en de diensten tijdens de uitvoering conform de overeenkomsten
- Onderhoudt contacten met externe bedrijven en bouwt een netwerk op met

- Kennis van etikettering
- Kennis van controletests en het nemen van stalen
- Kennis van functionele rekenvaardigheid m.b.t. het berekenen van hoeveelheden
- Kennis van rekenvaardigheid in functie van klantgericht en economisch werken

- Grondige kennis van modaliteiten voor vervoer van goederen
- Grondige kennis van opmaak van inventarissen
- Kennis van verpakkingswijze van voedingsmiddelen
- Kennis van voorschriften voor ontvangst, controle en opslag van goederen
- Kennis van lezen, interpreteren en uitwerken van bestelbonnen, bestelformulieren en aanverwante documenten

leveranciers

- Controleert de facturen en bewaakt het toegekende budget
- Gebruikt bedrijfseigen kantoorsoftware en specifieke software voor stockbeheer, bestellingen, facturatie en klantenbeheer
- Bereidt de salarisadministratie voor
- Verzamelt diverse inventarislijsten van de voorraad (producten en materialen) en maakt een totaaloverzicht op
- Raadpleegt geregeld de geregistreerde gegevens over het verbruik
- Berekent de te bestellen hoeveelheden
- Vraagt offertes op
- Plaatst bestellingen bij vaste leveranciers, rekening houdend met het vooropgestelde budget, kosten en levertermijnen
- Controleert de levering bij ontvangst en de diensten tijdens de uitvoering conform de overeenkomsten
- Onderhoudt contacten met externe bedrijven en bouwt een netwerk op met leveranciers
- Controleert de facturen en bewaakt het toegekende budget
- Gebruikt bedrijfseigen kantoorsoftware en specifieke software voor stockbeheer, bestellingen, reservaties en kassaverrichtingen, facturatie en klantenbeheer
- Bereidt de salarisadministratie voor
- Verzamelt diverse inventarislijsten van de voorraad (food and beverageproducten en materialen) en maakt een totaaloverzicht op
- Raadpleegt geregeld de geregistreerde gegevens over het verbruik
- Berekent de te bestellen hoeveelheden
- Vraagt offertes op
- Plaatst bestellingen bij vaste leveranciers, rekening houdend met het vooropgestelde budget, kosten en levertermijnen
- Controleert de levering bij ontvangst en de diensten tijdens de uitvoering conform de
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van de analyse van financiële gegevens
- Kennis van inningsprocedures
- Kennis van voorraadbeheer
- Kennis van onderhandelingstechnieken
- Kennis van budgetbeheer
- Kennis van administratief beheer
- Grondige kennis van bedrijfseigen procedures en regels
- Kennis van betalingswijzen
- Kennis van bedrijfseigen software pakketten (vb. om offertes op te stellen)
- Kennis van de boekhoudkundige controle op

<ul style="list-style-type: none"> <li>overeenkomsten</li> <li>• Onderhoudt contacten met externe bedrijven en bouwt een netwerk op met leveranciers</li> <li>• Controleert de facturen en bewaakt het toegekende budget</li> <li>• Gebruikt bedrijfseigen kantoorsoftware en specifieke software voor stockbeheer, bestellingen, reservaties, facturatie en klantenbeheer</li> <li>• Bereidt de salarisadministratie voor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>facturen</li> <li>• Kennis van de geldigheid van betaalmiddelen</li> </ul>
---	---

- **Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 10, 11, 12, 15, 16 (BK-0078:Maître d'hôtel), activiteit 6, 7, 10, 19, 20, 21, 22 (BK-0108:Gespecialiseerd drankenkelner), activiteit 11, 12 (BK-0253:Food and Beverage Manager), activiteit 11, 12 (BK-0254:Front Office Manager), activiteit 4, 5, 23, 30 (BK-0289:Traiteur-banketaannemer), activiteit 12, 13 (BK-0290:Keukenverantwoordelijke): 4,0 studiepunten**

**5.7 ACTIVITEIT 14 (BK-0078:MAÎTRE D'HÔTEL), ACTIVITEIT 17 (BK-0253:FOOD AND BEVERAGE MANAGER), ACTIVITEIT 17 (BK-0254:FRONT OFFICE MANAGER), ACTIVITEIT 18 (BK-0290:KEUKENVERANTWOORDELIJKE)**

**BK-0078: Maître d'hôtel**

**Activiteit 14**

Organiseert een banket, een conferentie, ... en coördineert (19245-c)

**BK-0253: Food and Beverage Manager**

**Activiteit 17**

Volgt commerciële projecten op (co 01976)

**BK-0254: Front Office Manager**

**Activiteit 17**

Volgt commerciële projecten op (co 01976)

**BK-0290: Keukenverantwoordelijke**

**Activiteit 18**

Volgt commerciële projecten op (co 01976)

<b>Vaardigheden</b>	<b>Kennis</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schat of berekent de kosten</li> <li>• Gaat na of het bedrijf in staat is het banket te verzorgen</li> <li>• Maakt afspraken met de opdrachtgever en legt ze schriftelijk vast</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grondige kennis van verkooptechnieken</li> <li>• Grondige kennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits, ...).De maître kan de gasten begrijpen en in volzinnen, met kennis van vaktechnologie,</li> </ul>

- Informeert alle relevante afdelingen en personen over wanneer, hoeveel, hoe laat, in welke zaal en met welk doel de gasten komen
- Coördineert de activiteiten van het bedieningspersoneel
- Geeft richtlijnen voor de bediening
- Verzorgt de gastenrelaties en de uitstraling van het huis
- Legt het budget van een commercieel project vast en volgt het op
- Verricht de vereiste formaliteiten voor het realiseren van een project
- Superviseert en controleert de voortgang en de kwaliteit van de uitvoering van een project
- Vergelijkt vooropgestelde doelen met behaalde resultaten
- Stelt aan het management informatie beschikbaar over de resultaten
- Legt het budget van een commercieel project vast en volgt het op
- Verricht de vereiste formaliteiten voor het realiseren van een project
- Zorgt voor informatiedoorstroming naar de medewerkers en verantwoordelijke m.b.t. prijzen, brochures, affiches, nieuwe producten, nieuwe faciliteiten of arrangementen
- Zorgt voor informatiedoorstroming naar de medewerkers over de commerciële context (externe manifestaties, evenementen, sportwedstrijden...)
- Zorgt voor informatiedoorstroming naar de medewerkers over de verkoopdoelstellingen
- Overlegt, eventueel met andere afdelingen, over een eventuele aanpassing van de bedrijfsprocessen
- Superviseert en controleert de voortgang en de kwaliteit van de uitvoering van een project
- Vergelijkt vooropgestelde doelen met behaalde resultaten
- Stelt aan het management informatie beschikbaar over de resultaten

antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren

- Legt het budget van een commercieel project vast en volgt het op
- Verricht de vereiste formaliteiten voor het realiseren van een project
- Zorgt voor informatiedoorstroming naar de medewerkers en verantwoordelijke m.b.t. prijzen, brochures, affiches, nieuwe producten, nieuwe faciliteiten of arrangementen
- Zorgt voor informatiedoorstroming naar de medewerkers over de commerciële context (externe manifestaties, evenementen, sportwedstrijden...)
- Zorgt voor informatiedoorstroming naar de medewerkers over de verkoopdoelstellingen
- Overlegt, eventueel met andere afdelingen, over een eventuele aanpassing van de bedrijfsprocessen
- Superviseert en controleert de voortgang en de kwaliteit van de uitvoering van een project
- Vergelijkt vooropgestelde doelen met behaalde resultaten
- Stelt aan het management informatie beschikbaar over de resultaten

- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van managementtechnieken
- Grondige kennis van het vermarkten van een product
- Grondige kennis van kostenbeheersing en prijsbeleid (marge management)
- Grondige kennis van forecasting (het voorspellen van omzet en afzet)
- Grondige kennis van de technieken van upsell, cross-sell en downsell\*\*
- Kennis van commerciële strategie
- Kennis van projectmanagement

- ***Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 14 (BK-0078:Maître d'hôtel), activiteit 17 (BK-0253:Food and Beverage Manager), activiteit 17 (BK-0254:Front Office Manager), activiteit 18 (BK-0290:Keukenverantwoordelijke): 8,0 studiepunten***

**5.8 ACTIVITEIT 13 (BK-0078:MAÎTRE D'HÔTEL), ACTIVITEIT 11, 14, 15, 23 (BK-0108:GESPECIALISEERD DRANKENKELNER), ACTIVITEIT 23, 24 (BK-0253:FOOD AND BEVERAGE MANAGER), ACTIVITEIT 19, 20 (BK-0289:TRAITEUR-BANKETAANNEMER), ACTIVITEIT 21, 22 (BK-0290:KEUKENVERANTWOORDELIJKE)**

#### ***BK-0078: Maître d'hôtel***

##### **Activiteit 13**

Kiest de dranken (wijnen en andere speciale dranken) en koopt aan, beheert de voorraad van een restaurantkelder (20400-c)

#### ***BK-0108: Gespecialiseerd drankenkelnner***

##### **Activiteit 11**

Werkt cocktailrecepten met of zonder alcohol uit en adviseert bij de samenstelling van de drankenkaart (21088)

##### **Activiteit 14**



Werkt de wijn- en drankenkaart uit volgens zijn specialisatie(s), het soort keuken, de geografische regio en de bedrijfsstrategie (8441-c)

**Activiteit 15**

Selecteert de wijn en de speciale dranken of producten en bestelt bij gespecialiseerde producenten of verdelers (25826-c)

**Activiteit 23**

Beheert het budget van de wijnen en speciale dranken (indien van toepassing) (20392)

**BK-0253: Food and Beverage Manager**

**Activiteit 23**

Stelt menu's op en bepaalt de tarieven voor gerechten en dranken (25969-c)

**Activiteit 24**

Zorgt voor een evenwichtige en kwalitatieve samenstelling van de menukaart, wijnkaart en/of het drankenassortiment (co 01978)

**BK-0289: Traiteur-banketaannemer**

**Activiteit 19**

Stelt gerechten en menu's samen (21083-c)

**Activiteit 20**

Maakt een prijsberekening voor menu's en gerechten (co 02113)

**BK-0290: Keukenverantwoordelijke**

**Activiteit 21**

Stelt menu's op en bepaalt de tarieven voor gerechten, recepties, feesten, buffetten en seminars (18054-c)

**Activiteit 22**

Zorgt voor een evenwichtige en kwalitatieve samenstelling van de menukaart (co 01978)

Vaardigheden	Kenniss
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gebruikt software voor voorraadbeheer en controleert de voorraden</li><li>• Stemt de aankoop van de wijnen en speciale dranken af op het menu in overleg met de chef kok</li><li>• Selecteert aperitieven en digestieven bij de diverse gerechten en menu's</li><li>• Bepaalt de hoeveelheid en kwaliteit per soort in de te kopen dranken, aperitief en digestief</li><li>• Stelt bestellijsten van dranken, aperitieven en digestieven samen in functie van de drankenkaart</li><li>• Vraagt offertes aan bij de leveranciers van dranken, aperitieven en digestieven</li><li>• Beoordeelt ontvangen offertes op volledigheid, prijs en leveringsvoorwaarden</li><li>• Plaatst de bestelling voor dranken, aperitieven en digestieven bij de</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van wijnstokvariëteiten (wijnstokkunde)</li><li>• Grondige kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken</li><li>• Grondige kennis van dranken</li><li>• Grondige kennis van ingrediënten en voedingsproducten</li><li>• Grondige kennis van de samenstelling van gerechten</li><li>• Grondige kennis van de bereidingswijzen en -tijden van dranken</li><li>• Grondige kennis van de bereidingswijze en -tijden van gerechten</li><li>• Grondige kennis van de samenstelling en bereiding van gerechten, gaartijden, versnijdingen en afwerkingen</li><li>• Grondige kennis van versnijdingen en bereidingen in de zaal</li></ul>

## leverancier(s)

- Maakt cocktails
- Probeert nieuwe combinaties van dranken en ingrediënten uit
- Doet ideeën op via vakbladen, internet, beurzen, ....
- Stemt de wijn en de dranken af op het menu in overleg met de keukenverantwoordelijke
- Adviseert over de aankoop van wijn en dranken in overleg met de maître d'hôtel en de zaakvoerder
- Selecteert wijn en passende dranken bij diverse gerechten en menu's of delen van een menu
- Stelt een commercieel verantwoorde wijn- en drankenkaart samen
- Houdt bij het samenstellen van de wijn- en drankenkaart rekening met nieuwe trends, nieuwe ontwikkelingen in de smaakleer en met nieuwe producten
- Gebruikt de nodige informatie- en communicatiesystemen
- Beoordeelt de kwaliteit van de gedegusteerde dranken
- Maakt afspraken met de leveranciers over prijs en levering
- Gebruikt bedrijfseigen software
- Berekent marges
- Berekent de kosten
- Bepaalt de verkoopprijs
- Houdt gegevens bij over de uitgaven en inkomsten
- Overlegt met de eindverantwoordelijke
- Grondige kennis van verkooptechnieken
- Grondige kennis van de regelgeving inzake wijnen en sterke drank (en verantwoord alcoholgebruik)
- Grondige kennis van de soorten warme en koude, alcoholische en niet-alcoholische, dranken, recepten en bereidingswijzen
- Grondige kennis van bestaande en nieuwe technische ontwikkelingen om dranken en extracties te verfijnen
- Grondige kennis van soorten cocktails
- Grondige kennis van samenstelling van gerechten
- Grondige kennis van drank-spijscombinaties
- Grondige kennis van wijnsoorten
- Grondige kennis van de wijnstijlen en de factoren die de stijl bepalen
- Grondige kennis van de wijnstokvariëteiten (wijnstokkunde)
- Grondige kennis van de oenologie
- Kennis van het productieproces van de speciale dranken (bier, water, frisdrank en siropen, thee, koffie, gedistilleerde dranken, likeuren of cocktails).
- Grondige kennis van de herkomst van de speciale dranken (bier, water, frisdrank en siropen, thee, koffie, gedistilleerde dranken, likeuren of cocktails)
- Grondige kennis van de basis ingrediënten van de speciale dranken (bier, water, frisdrank en siropen, thee, koffie, gedistilleerde dranken, likeuren of cocktails)
- Grondige kennis van de soorten speciale dranken (bier, water, frisdrank en siropen, thee, koffie, gedistilleerde dranken, likeuren of cocktails)
- Grondige kennis van het bereiden van speciale dranken (mixen, tappen, decanteren, verwarmen, ...)
- Grondige kennis van de rituelen waarmee de speciale dranken worden bereid of geserveerd
- Grondige kennis van degustatietechnieken
- Grondige kennis van de ontwikkelingen en trends binnen de eigen specialisatie
- Grondige kennis van de bedrijfsstrategie
- Kennis van vlees-, gevogelte- en visgerechten

- Stelt de menukaart en gerechten samen
- Houdt rekening met de juiste smaakcombinaties, texturen en kleuren
- Houdt rekening met het seizoenaanbod en de prijs van voedingswaren
- Houdt rekening met infrastructuur van keuken en zaal
- Houdt rekening met budget, foodcost, afwisseling in het assortiment, allergenen en diëten
- Zorgt voor een evenwichtige samenstelling
- Ontwikkelt de eigen vakkennis (bedrijfsbezoeken, beurzen, overleg met concullega's...)
- Houdt rekening met nieuwe trends en technologieën
- Bedenkt de presentatie, samenstelling en afwerking van het bord en buffet
- Houdt rekening met het aantal handelingen
- Bepaalt het recept en de bereidingswijze
- Vraagt feedback
- Past gerechten aan waar nodig
- Stelt technische fiches of handleidingen op per gerecht
- Overlegt met de gespecialiseerd drankenkelner en/of maître d'hôtel om de wijnen en dranken af te stemmen
- Bepaalt de manier van serveren in overleg met de zaal (op de Engelse manier, op een bord, op de Franse manier, op de Russische manier, onder een stolp... )
- Bepaalt in overleg het passende servies
- Houdt bij de ontwikkeling van nieuwe producten rekening met de manier van verkopen (koud/warm, verpakking,...)
- Bepaalt de foodcost per gerecht en menu
- Bepaalt de totale kostprijs per gerecht en menu
- Houdt rekening met vergelijkbare concurrenten uit de omgeving, het type gast, het type bedrijf, e.d.
- Doet een voorstel voor de verkoopprijs
- Speelt in op de behoeften en wensen van de gast
- Houdt rekening met het beschikbare budget, seizoensgebonden
- Kennis van alternatieven voor specifieke gasten met specifieke vereisten
- Grondige kennis van restauratiebeheer
- Kennis van diëten en allergenen
- Kennis vervanging van dierlijke ingrediënten door plantaardige

- prijsschommelingen, beschikbare voorraden, gebruik van convenienceproducten, streekproducten...
- Houdt rekening met diëten en allergenen
  - Berekent de verkoopprijs, rekening houdend met de kostprijs, winstmarge, verwachte verkoop, speciale acties...
  - Overlegt met de verantwoordelijke koks en de zaalverantwoordelijken
  - Concretiseert en realiseert nieuwe ideeën m.b.t. het aanbod van gerechten en dranken en vertaalt dit naar de menukaart
  - Geeft richtlijnen over het beschikbare budget, seizoensgebonden acties, kwaliteit van de producten...
  - Past de principes van menu-engineering toe
  - Speelt in op de behoefte en wensen van de gast
  - Houdt rekening met het beschikbare budget, seizoensgebonden prijsschommelingen, beschikbare voorraden, gebruik van convenienceproducten, streekproducten...
  - Houdt rekening met diëten en allergenen
  - Berekent de verkoopprijs, rekening houdend met de kostprijs, winstmarge, verwachte verkoop, speciale acties...
  - Overlegt met de keukenverantwoordelijke, de zaalverantwoordelijke...
  - Concretiseert en realiseert nieuwe ideeën m.b.t. het aanbod van gerechten en dranken en vertaalt dit naar menu- en drankenkaart
  - Geeft richtlijnen over het beschikbare budget, seizoensgebonden acties, kwaliteit van de producten...
  - Ziet toe op de regelgeving rond veiligheid en voedselhygiëne
  - Past de principes van menu-engineering toe
  - Kennis van alcoholische en niet-alcoholische dranken
  - Kennis van hapjes en amuses, voorgerechten, tussengerechten, hoofdgerechten, nagerechten, desserts...
  - Kennis van bijgerechten, garnituren, salades, sauzen, soepen, deegwaren, rijstgerechten, aardappelgerechten, zuivelbereidingen, deegbereidingen...
  - Kennis van vegetarische en veganistische gerechten
  - Kennis van smaken en aroma's
  - Kennis van het beoordelen van de smaak van een product of bereiding
  - Kennis van het doseren en mengen van ingrediënten
  - Kennis van de samenstelling van gezonde en uitgebalanceerde gerechten
  - Kennis van het opmaken en lezen van recepten
  - Grondige kennis van technieken van revenu management\*
  - Kennis van dieetleer en allergenen
  - Kennis van het assortiment voedingsproducten
  - Grondige kennis van alcoholische en niet-alcoholische dranken
  - Kennis van bereidingswijze van voedingsmiddelen
  - Grondige kennis van menu-engineering\*\*
  - Kennis van kooktechnieken
  - Grondige kennis van restauratiebeheer
  - Kennis van recepten
  - Grondige kennis van voedselproductie en drankenbeheer
  - Grondige kennis van food- en wastecostberekening
  - Grondige kennis van beverage- en wastecostberekening
  - Grondige kennis van het vermarkten van een product
  - Grondige kennis van kostenbeheersing en prijsbeleid (marge management)
  - Kennis van onderhandelingstechnieken
  - Grondige kennis van forecasting (het voorspellen van omzet en afzet)
  - Kennis van budgetbeheer

- Grondige kennis van de technieken van upsell, cross-sell en downsell\*\*
- Kennis van commerciële strategie
- Kennis van de praktische werkzaamheden in keuken en zaal

- **Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 13 (BK-0078:Maître d'hôtel), activiteit 11, 14, 15, 23 (BK-0108:Gespecialiseerd drankenkelner), activiteit 23, 24 (BK-0253:Food and Beverage Manager), activiteit 19, 20 (BK-0289:Traiteur-banketaannemer), activiteit 21, 22 (BK-0290:Keukenverantwoordelijke): 10,0 studiepunten**

## Specifieke activiteiten afstudeerrichting Restaurant

### 5.9 ACTIVITEIT 1, 2, 4 (BK-0078:MAÎTRE D'HÔTEL), ACTIVITEIT 1, 2, 3, 8, 9, 18 (BK-0108:GESPECIALISEERD DRANKENKELNER)

#### **BK-0078: Maître d'hôtel**

##### **Activiteit 1**

Noteert de reservaties (9443-c)

##### **Activiteit 2**

Werkt de bezetting van de tafels en za(a)l(en) in het restaurant bij (9443-c)

##### **Activiteit 4**

Onthaalt de gast bij aankomst in het restaurant, wijst hem een tafel toe en biedt de kaart aan (21122-c)

#### **BK-0108: Gespecialiseerd drankenkelner**

##### **Activiteit 1**

Richt de ruimtes en de bar in en zet deze opnieuw op orde (14311-c)

##### **Activiteit 2**

Maakt het terras klaar voor de dienst (indien van toepassing) (co 00736)

##### **Activiteit 3**

Ontvangt de gast en neemt de bestelling van dranken op (21201-c)

##### **Activiteit 8**

Ruimt de tafels en de toog af en maakt de bar- en zaaluitrusting schoon (co 00737)

##### **Activiteit 9**

Wast de glazen af (6236-c)

##### **Activiteit 18**

Bedient de gast (co 00738)

#### **Vaardigheden**

- Registreert de reservatie (gebruikt eventueel reservatiesoftware)
- Noteert de naam, aantal personen, datum, uur, eventueel speciale wensen van de reservering

#### **Kennis**

- Kennis van streekgebonden toeristische informatie en informatiebronnen algemeen
- Grondige kennis van het reservatiesysteem
- Grondige kennis van regels voor het onthaal
- Grondige kennis van de verschillende types

- Communiceert de reservatie aan de (eind)verantwoordelijke
- Maakt een overzicht van de reservaties
- Zorgt voor een efficiënte indeling en opstelling van de tafels
- Bespreekt de reservaties met de keuken
- 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
- 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

- van gasten
- Grondige kennis van klantvriendelijkheid en etiquette
- Grondige kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken
- Grondige kennis van technieken voor bediening (Engelse, Franse, Russische wijze, op een bord, ....)
- Grondige kennis van technieken om dienborden/borden te dragen
- Grondige kennis van technieken om schotels op te dienen
- Grondige kennis van serveertechnieken
- Grondige kennis van tafelschikking, technieken om tafels op te maken en zaaldecoratie
- Kennis van regels voor het onthaal
- Basiskennis van streekgebonden toeristische informatie
- Kennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits, ...): de gespecialiseerde drankenkelner kan de gasten begrijpen en in zinnen - met kennis van elementaire vaktechnologie - antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren
- Kennis van serveertechnieken
- Grondige kennis van de werking en organisatie van een bar
- Grondige kennis van producten voor het reinigen van de bar en de apparatuur
- Kennis van klantvriendelijkheid en etiquette
- Kennis van de verschillende types van gasten
- Kennis van mondelinge communicatietechnieken (om een vlotte bediening van de gasten te verzekeren)
- Grondige kennis van het gebruik en

- 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, ....
- 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
- 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

onderhoud van speciale apparatuur en machines waarmee de speciale dranken worden bereid

- Grondige kennis van degustatietechnieken

- 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
- 
- 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
- 
- Serveert de wijn en de speciale dranken volgens de richtlijnen en met het gepaste ritueel
  - Laat de klant proeven
  - Vraagt naar appreciatie
  - Schenkt de dranken in voor de gasten conform bedieningsregels en etiquette

- ***Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 1, 2, 4 (BK-0078:Maître d'hôtel), activiteit 1, 2, 3, 8, 9, 18 (BK-0108:Gespecialiseerd drankenkelner): 5,0 studiepunten***

#### **5.10 ACTIVITEIT 5, 6 (BK-0078:MAÎTRE D'HÔTEL), ACTIVITEIT 16 (BK-0108:GESPECIALISEERD DRANKENKELNER)**

##### ***BK-0078: Maître d'hôtel***

##### **Activiteit 5**

Adviseert de gast bij zijn keuze van gerechten, al naar gelang zijn smaak en de dagsuggestie en neemt de bestelling op (25765-c)

##### **Activiteit 6**



Biedt de drankenkaart aan, adviseert de gasten en neemt de bestelling op (16670-c)

**BK-0108: Gespecialiseerd drankenkelner**

**Activiteit 16**

Biedt de wijn- en drankenkaart aan, adviseert de gasten en neemt de bestelling op (16670-c)

Vaardigheden	Kenniss
<ul style="list-style-type: none"><li>• Informeert en adviseert over het menu, aanbiedingen, suggesties, ...</li><li>• Verkoopt een gerecht en/of drank overeenkomstig de bedrijfsstrategie</li><li>• Geeft toelichting over de bereiding en de ingrediënten</li><li>• Informeert en adviseert over combinaties van gerechten en dranken</li><li>• Heeft aandacht voor speciale wensen van de gast</li><li>• Onthoudt of noteert de bestellingen (gerechten, dranken)</li><li>• Registreert de bestelling</li><li>• Geeft de bestelling en bijzonderheden door aan de bar en/of de keuken</li> <li>• Geeft informatie over de drankenkaart</li><li>• Geeft informatie over smaken van gerechten en dranken en de afstemming ervan op elkaar</li><li>• Raadpleegt bij bijzondere wensen de betrokken verantwoordelijke (de gespecialiseerde drankenkelner, ....)</li><li>• Neemt de bestelling op</li><li>• Registreert de bestelling</li> <li>• Geeft informatie over de wijnkaart en de gespecialiseerde drankenkaart</li><li>• Geeft uitleg over de herkomst, productiejaar, smaak, kleur, varianten, bereidingswijze, serveerwijze....van de wijn en de speciale dranken</li><li>• Geeft informatie over smaken van gerechten, wijnen en dranken en de afstemming ervan op elkaar</li><li>• Neemt de bestelling van aperitief, wijnen en dranken op</li><li>• Verwerkt de bestelling in het kassasysteem</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grondige kennis van sommeliertechnieken</li><li>• Kennis van wijnstokvariëteiten (wijnstokkunde)</li><li>• Grondige kennis van dranken</li><li>• Grondige kennis van ingrediënten en voedingsproducten</li><li>• Grondige kennis van de samenstelling van gerechten</li><li>• Grondige kennis van de samenstelling en bereiding van gerechten, gaartijden, versnijdingen en afwerkingen</li><li>• Grondige kennis van technieken voor bediening (Engelse, Franse, Russische wijze, op een bord, ....)</li><li>• Grondige kennis van technieken om dienborden/borden te dragen</li><li>• Grondige kennis van technieken om schotels op te dienen</li><li>• Grondige kennis van verkooptechnieken</li> <li>• Grondige kennis van samenstelling van gerechten</li><li>• Grondige kennis van drank-spijscombinaties</li><li>• Grondige kennis van wijnsoorten</li><li>• Grondige kennis van de wijnstijlen en de factoren die de stijl bepalen</li><li>• Grondige kennis van de wijnstokvariëteiten (wijnstokkunde)</li><li>• Grondige kennis van de oenologie</li><li>• Grondige kennis van de herkomst van de speciale dranken (bier, water, frisdrank en siropen, thee, koffie, gedistilleerde dranken, likeuren of cocktails)</li><li>• Grondige kennis van de basis ingrediënten van de speciale dranken (bier, water, frisdrank en</li></ul>

siropen, thee, koffie, gedistilleerde dranken, likeuren of cocktails)

- Grondige kennis van het bereiden van speciale dranken (mixen, tappen, decanteren, verwarmen, ...)
- Grondige kennis van de rituelen waarmee de speciale dranken worden bereid of geserveerd
- Grondige kennis van degustatietechnieken
- Grondige kennis van de ontwikkelingen en trends binnen de eigen specialisatie

- **Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 5, 6 (BK-0078:Maître d'hôtel), activiteit 16 (BK-0108:Gespecialiseerd drankenkelder): 15,0 studiepunten**

#### 5.11 ACTIVITEIT 8, 9 (BK-0078:MAÎTRE D'HÔTEL), ACTIVITEIT 4, 5, 17 (BK-0108:GESPECIALISEERD DRANKENKELNER)

##### **BK-0078: Maître d'hôtel**

###### **Activiteit 8**

Dient gerechten en/of dranken op in de zaal (20722-c, 20888-c, 20889-c, 20890-c, 20891-c, 20892-c)

###### **Activiteit 9**

Werkt gerechten af (vlees versnijden, vis fileren, flamberen, ...) (20138)

##### **BK-0108: Gespecialiseerd drankenkelder**

###### **Activiteit 4**

Maakt de dranken klaar en serveert de gast aan de toeg, in de zaal, op het terras (16618-c)

###### **Activiteit 5**

Stelt cocktails samen op vraag van de gast (18610)

###### **Activiteit 17**

Brengt de gekozen wijnen en dranken op temperatuur, serveert deze op de juiste wijze en met het gepaste ritueel (16611-c)

<b>Vaardigheden</b>	<b>Kennis</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Leest en voert de bestelling uit</li><li>• Zet de dranken klaar of geeft de bestelling door</li><li>• Past het bestek aan volgens het gerecht en de menukeuze van de gast</li><li>• Haalt dranken en maaltijden op</li><li>• Serveert dranken volgens de richtlijnen van het huis</li><li>• Brengt de gerechten naar de tafel</li><li>• 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 )</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grondige kennis van sommeliertechnieken</li><li>• Kennis van wijnstokvariëteiten (wijnstokkunde)</li><li>• Grondige kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken</li><li>• Grondige kennis van dranken</li><li>• Grondige kennis van technieken voor bediening (Engelse, Franse, Russische wijze, op een bord, ....)</li><li>• Grondige kennis van technieken om dienborden/borden te dragen</li><li>• Grondige kennis van technieken om schotels</li></ul>

- 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
- 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 vorebewerkte 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
- 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

- op te dienen
- Grondige kennis van versnijdingen en bereidingen in de zaal
- Grondige kennis van serveertechnieken
- Grondige kennis van keuken-, zaalmateriaal en machines
- Grondige kennis van de soorten warme en koude, alcoholische en niet-alcoholische, dranken, recepten en bereidingswijzen

- Grondige kennis van bestaande en nieuwe technische ontwikkelingen om dranken en extracties te verfijnen
- Kennis van serveertechnieken
- Grondige kennis van producten voor het reinigen van de bar en de apparatuur

- 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
- 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
- Laat de wijnen en dranken chamberen of koelen naar gelang de soort
- Zet de nodige ingrediënten voor productie en afwerking klaar
- Maakt de nodige machines gebruiksklaar
- Opent de fles(sen) en decanteert de dranken indien nodig
- Bereidt de dranken op de voorgeschreven wijze en met het gepaste ritueel
- Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is
- Beoordeelt de wijnen en dranken zintuiglijk (reuk, smaak, temperatuur, visueel)
- Grondige kennis van soorten cocktails
- Grondige kennis van samenstelling van gerechten
- Grondige kennis van drank-spijscombinaties
- Grondige kennis van wijnsoorten
- Grondige kennis van de wijnstijlen en de factoren die de stijl bepalen
- Grondige kennis van de wijnstokvariëteiten (wijnstokkunde)
- Grondige kennis van de oenologie
- Kennis van het productieproces van de speciale dranken (bier, water, frisdrank en siropen, thee, koffie, gedistilleerde dranken, likeuren of cocktails).
- Grondige kennis van de herkomst van de speciale dranken (bier, water, frisdrank en siropen, thee, koffie, gedistilleerde dranken, likeuren of cocktails)
- Grondige kennis van de basis ingrediënten van de speciale dranken (bier, water, frisdrank en siropen, thee, koffie, gedistilleerde dranken, likeuren of cocktails)
- Grondige kennis van de soorten speciale dranken (bier, water, frisdrank en siropen, thee, koffie, gedistilleerde dranken, likeuren of cocktails)
- Grondige kennis van het bereiden van speciale dranken (mixen, tappen, decanteren, verwarmen, ...)
- Grondige kennis van de rituelen waarmee de speciale dranken worden bereid of geserveerd
- Grondige kennis van het gebruik en onderhoud van speciale apparatuur en machines waarmee de speciale dranken worden bereid
- Grondige kennis van degustatietechnieken
- Grondige kennis van technieken om wijnen en speciale dranken te serveren
- Grondige kennis van bewaartechnieken voor wijnen en speciale dranken

- **Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 8, 9 (BK-0078:Maître d'hôtel), activiteit 4, 5, 17 (BK-0108:Gespecialiseerd drankenkelner): 10,0 studiepunten**

## Specifieke activiteiten afstudeerrichting Logies

**5.12 ACTIVITEIT 18, 22 (BK-0253:FOOD AND BEVERAGE MANAGER), ACTIVITEIT 18, 22 (BK-0254:FRONT OFFICE MANAGER)**

**BK-0253: Food and Beverage Manager**

**Activiteit 18**

Staat in voor de verhuur en verkoop van feestzalen, seminarieruimtes, banketten en arrangementen van het hotel (co 01977)

**Activiteit 22**

Draagt zorg voor de uitvoering van het verkoopbeleid (18138-c)

**BK-0254: Front Office Manager**

**Activiteit 18**

Neemt deel aan de dagelijkse werkzaamheden binnen de eigen afdeling met het oog op het correct uitvoeren van de eigen managementstaken (co 01972)

**Activiteit 22**

Draagt zorg voor de uitvoering van het verhuurbeleid (18138-c)

<b>Vaardigheden</b>	<b>Kennis</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informeert de gast over de kamers, de arrangementen en extra faciliteiten van het hotel en de reserveringsprocedure</li> <li>• Registreert de reserveringen en volgt de bezetting van kamers, appartementen, bungalows en andere verblijfsaccommodatie op</li> <li>• Verwelkomt de gast bij aankomst en vervult de nodige administratieve formaliteiten bij check-in</li> <li>• Beantwoordt vragen van gasten tijdens hun verblijf</li> <li>• Neemt gepaste acties bij problemen of klachten van de gast</li> <li>• Vervult de nodige administratieve formaliteiten (facturatie en betaling) bij check-out en neemt gepast afscheid van de gast</li> <li>• Draagt zorg voor de kassa, sluit de kassa af en controleert openstaande rekeningen</li> <li>• Voert algemene administratieve taken uit</li> <li>• Voert specifieke taken uit tijdens de nacht</li>   <li>• Zorgt voor informatiedoorstroming naar de medewerkers en de verantwoordelijke met betrekking tot prijzen, brochures, affiches, nieuwe producten, nieuwe faciliteiten of arrangementen</li> <li>• Streeft naar de realisatie van de begrote resultaten en bezettingspercentages</li> </ul>	

- Houdt commerciële statistieken bij
- Informeert de gast over het verhuur van feestzalen, seminarieruimtes, banketten en arrangementen van het hotel en de reserveringsprocedure
- Maakt offertes op en sluit contracten af volgens bedrijfsinterne afspraken
- Registreert de reserveringen en volgt de bezetting van feestzalen, seminarieruimtes en andere accommodatie op
- Identificeert de wensen van de gast en geeft advies
- Zoekt en selecteert de gewenste locaties, reserveert materiaal en doet zo nodig beroep op externe diensten
- Organiseert seminars, congressen e.a. evenementen
- Maakt een plan voor de opstelling van de zalen, vergaderruimten en meubilair
- Controleert de orde en netheid van de zalen, vergaderruimten en meubilair
- Zorgt voor informatiedoorstroming naar de eigen medewerkers, medewerkers front office, keuken en housekeeping, en de verantwoordelijke met betrekking tot prijzen, brochures, affiches, nieuwe producten, nieuwe faciliteiten of arrangementen
- Streeft naar de realisatie van de begrote resultaten en bezettingspercentages
- Houdt commerciële statistieken bij
- Kennis van dieetleer en allergenen
- Grondige kennis van technieken van revenue management\*
- Kennis van het assortiment voedingsproducten
- Grondige kennis van verkooptechnieken
- Grondige kennis van menu-engineering\*\*
- Grondige kennis van restauratiebeheer
- Kennis van communicatietechnieken
- Grondige kennis van food- en wastecostberekening
- Kennis van managementtechnieken
- Grondige kennis van beverage- en wastecostberekening
- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Grondige kennis van regels van de etiquette
- Grondige kennis van typologie van klanten of consumenten
- Grondige kennis van de hoteltarieven voor de verschillende diensten
- Grondige kennis van de richtlijnen m.b.t. reservering en verkoop
- Kennis van de praktische organisatie van de diverse afdelingen in het bedrijf
- Grondige kennis van het vermarkten van een product
- Grondige kennis van kostenbeheersing en prijsbeleid (marge management)
- Kennis van onderhandelings technieken
- Grondige kennis van forecasting (het voorspellen van omzet en afzet)
- Grondige kennis van de technieken van upsell, cross-sell en downsell\*\*
- Grondige kennis van customer relationship management\*\*\*
- Grondige kennis van de voordelen voor trouwe gasten
- Kennis van minstens drie moderne vreemde talen (vb. Engels, Frans, Duits...): De F&B manager kan zodanig deelnemen aan een vloeiend en spontaan gesprek, dat normale uitwisseling met moedertaalsprekers redelijk mogelijk is. Hij kan binnen een vertrouwde context actief deelnemen aan een discussie en hierin zijn standpunten uitleggen en

- ondersteunen
- Kennis van het culturele en toeristische aanbod
- Kennis van diensten en faciliteiten
- Kennis van projectmanagement
- Kennis van de praktische werkzaamheden in keuken en zaal
- Kennis van bedrijfseigen software pakketten (vb. om offertes op te stellen)

- **Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 18, 22 (BK-0253:Food and Beverage Manager), activiteit 18, 22 (BK-0254:Front Office Manager): 13,0 studiepunten**

### 5.13 ACTIVITEIT 19 (BK-0253:FOOD AND BEVERAGE MANAGER), ACTIVITEIT 19 (BK-0254:FRONT OFFICE MANAGER)

#### **BK-0253: Food and Beverage Manager**

##### **Activiteit 19**

Voert promotionele acties uit met betrekking tot de feestzalen, seminarieruimtes en banketten (co 01973)

#### **BK-0254: Front Office Manager**

##### **Activiteit 19**

Voert promotionele acties uit voor de kamers en extra faciliteiten (co 01973)

<b>Vaardigheden</b>	<b>Kennis</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzorgt presentaties over het bedrijf voor bedrijven, reisorganisatoren, en toeristische diensten in binnen- en buitenland</li> <li>• Verzorgt rondleidingen in het bedrijf</li> <li>• Kiest communicatiemiddelen aangepast aan de doelgroep</li> <li>• Zorgt voor de nodige documentatie en folders</li> <li>• Zorgt voor de actualisatie van de website</li> <li>• Verzorgt presentaties over het bedrijf voor bedrijven, reisorganisatoren, en toeristische diensten in binnen- en buitenland</li> <li>• Verzorgt rondleidingen in het bedrijf</li> <li>• Kiest communicatiemiddelen aangepast aan de doelgroep</li> <li>• Zorgt voor de nodige documentatie en folders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grondige kennis van technieken van revenu management*</li> <li>• Grondige kennis van verkooptechnieken</li> <li>• Grondige kennis van menu-engineering**</li> <li>• Grondige kennis van restauratiebeheer</li> <li>• Kennis van communicatietechnieken</li> <li>• Grondige kennis van food- en wastecostberekening</li> </ul>

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgt voor de actualisatie van de website</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grondige kennis van beverage- en wastecostberekening</li> <li>• Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>• Grondige kennis van typologie van klanten of consumenten</li> <li>• Grondige kennis van de hoteltarieven voor de verschillende diensten</li> <li>• Grondige kennis van de richtlijnen m.b.t. reservatie en verkoop</li> <li>• Kennis van organisatie en werking van de toeristische industrie</li> <li>• Grondige kennis van het vermarkten van een product</li> <li>• Grondige kennis van kostenbeheersing en prijsbeleid (marge management)</li> <li>• Grondige kennis van forecasting (het voorspellen van omzet en afzet)</li> <li>• Grondige kennis van de technieken van upsell, cross-sell en downsell**</li> <li>• Grondige kennis van customer relationship management***</li> <li>• Grondige kennis van de voordelen voor trouwe gasten</li> <li>• Kennis van commerciële strategie</li> <li>• Kennis van diensten en faciliteiten</li> </ul> |
|---|--|

- **Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 19 (BK-0253:Food and Beverage Manager), activiteit 19 (BK-0254:Front Office Manager): 5,0 studiepunten**

#### 5.14 ACTIVITEIT 20, 21 (BK-0253:FOOD AND BEVERAGE MANAGER), ACTIVITEIT 20, 21 (BK-0254:FRONT OFFICE MANAGER)

##### **BK-0253: Food and Beverage Manager**

###### **Activiteit 20**

Analyseert het verkoopbeleid voor feesten, banketten, seminars (21473-c)

###### **Activiteit 21**

Draagt zorg voor de actualisering van het verkoopbeleid (co 01975)

##### **BK-0254: Front Office Manager**

###### **Activiteit 20**

Analyseert het verhuurbeleid van kamers en extra faciliteiten (21473-c)

###### **Activiteit 21**

Draagt zorg voor de actualisering van het verhuurbeleid (co 01975)

**Vaardigheden**

**Kennis**



- Volgt ontwikkelingen op in het eigen vakgebied
- Vergelijkt op regelmatige tijdstippen het eigen aanbod met het aanbod van de (omliggende) concurrenten
- Schat de vraag naar kamers in op basis van huidige bezetting, de bezetting in het verleden en geplande evenementen in de regio
- Brengt de opbrengst van verschillende arrangementen in kaart
- Levert input voor de commerciële doelstellingen van de afdeling
- Hanteert tariefgroepen gebaseerd op de voorspelde bezetting
- Doet een voorstel voor arrangementen, speciale activiteiten, evenementen en kortingsregelingen
- Bestudeert de verkoopmogelijkheden van verschillende arrangementen
- Formuleert voorstellen aan het management m.b.t. het verhuurbeleid van kamers en zalen en het verkoopbeleid van de interne faciliteiten en arrangementen
- Volgt ontwikkelingen op in het eigen vakgebied
- Vergelijkt op regelmatige tijdstippen het eigen aanbod met het aanbod van de (omliggende) concurrenten
- Schat de vraag in op basis van verkoopresultaten in het verleden en de economische conjunctuur
- Brengt de opbrengst van verschillende arrangementen in kaart
- Levert input voor de commerciële doelstellingen van de afdeling
- Hanteert tariefgroepen gebaseerd op de voorspelde bezetting
- Doet een voorstel voor arrangementen, speciale activiteiten, evenementen en kortingsregelingen
- Bestudeert de verkoopmogelijkheden van verschillende arrangementen
- Formuleert voorstellen aan het management m.b.t. het verhuurbeleid van
- Grondige kennis van technieken van revenu management\*
- Grondige kennis van verkooptechnieken
- Grondige kennis van menu-engineering\*\*
- Grondige kennis van restauratiebeheer
- Kennis van communicatietechnieken
- Grondige kennis van food- en wastecostberekening
- Kennis van managementtechnieken
- Grondige kennis van beverage- en wastecostberekening
- Kennis van basisstatistieken
- Kennis van de analyse van financiële gegevens
- Grondige kennis van typologie van klanten of consumenten
- Grondige kennis van de hoteltarieven voor de verschillende diensten
- Grondige kennis van de richtlijnen m.b.t. reservatie en verkoop
- Kennis van organisatie en werking van de toeristische industrie
- Grondige kennis van het vermarkten van een

seminariëruimtes en zalen, en het verkoopbeleid van de interne faciliteiten en arrangementen/pakketten

product

- Grondige kennis van kostenbeheersing en prijsbeleid (marge management)
- Grondige kennis van forecasting (het voorspellen van omzet en afzet)
- Kennis van budgetbeheer
- Grondige kennis van de technieken van upsell, cross-sell en downsell\*\*
- Grondige kennis van customer relationship management\*\*\*
- Kennis van commerciële strategie
- Grondige kennis van de voordelen voor trouwe gasten
- Kennis van het culturele en toeristische aanbod
- Kennis van diensten en faciliteiten

- **Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 20, 21 (BK-0253:Food and Beverage Manager), activiteit 20, 21 (BK-0254:Front Office Manager): 12,0 studiepunten**

## Specifieke activiteiten afstudeerrichting Catering

5.15 ACTIVITEIT 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 26, 27 (BK-0289:TRAITEUR-BANKETAANNEMER), ACTIVITEIT 20, 23 (BK-0290:KEUKENVERANTWOORDELIJKE)

### **BK-0289: Traiteur-banketaannemer**

#### **Activiteit 6**

Voert de voorbereidende werkzaamheden uit voor de bereidingen (16605-c)

#### **Activiteit 7**

Wast groenten en fruit, maakt ze schoon en versnijdt ze (6296-c)

#### **Activiteit 8**

Maakt schoon, bewerkt, versnijdt en portioneert vlees, vis, gevogelte en andere basisproducten (co 01996)

#### **Activiteit 9**

Past de bereidingstechnieken toe voor het bereiden van hapjes, garnituren, sauzen, soepen, voorgerechten, bijgerechten, salades, deegwaren, rijstgerechten, aardappelbereidingen (co 01997)

#### **Activiteit 10**

Past diverse bereidingstechnieken toe voor het bereiden van vlees, gevogelte, visgerechten en vegetarische gerechten... (co 0251)

#### **Activiteit 11**

Past diverse bereidingstechnieken toe voor het bereiden van zuivelbereidingen en nagerechten (co 01999)

#### **Activiteit 13**

Bereidt gerechten en maaltijden à la minute (co 02000)

#### **Activiteit 15**

Zet het buffet klaar (co 02001)

**Activiteit 16**

Verpakt en etiketteert de bereidingen, producten en bergt ze op in de koelkamer, in de voorraadkamer (9117-c)

**Activiteit 17**

Maakt het werkblad, het gereedschap en de ruimtes hygiënisch schoon (co 02002)

**Activiteit 18**

Voert controletests uit op de versheid van voedingsmiddelen, bereidingen en neemt stalen (co 02082)

**Activiteit 26**

Bereidt eenvoudige warme en koude dranken (23856-c)

**Activiteit 27**

Bereidt complexe warme en koude dranken (23856-c)

**BK-0290: Keukenverantwoordelijke****Activiteit 20**

Neemt deel aan de dagelijkse werkzaamheden in de diverse keukens met het oog op het correct uitvoeren van de eigen managementstaken (co 02121)

**Activiteit 23**

Werkt technische fiches uit voor alle bereidingen in de diverse keukens (co 02122)

<b>Vaardigheden</b>	<b>Kennis</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raadpleegt de opdrachten of receptuur</li> <li>• Stelt de werkvolgorde vast</li> <li>• Kiest het juiste materiaal</li> <li>• Kiest de juiste producten, volgens het FIFO/FEFO-principe</li> <li>• Schat de vereiste hoeveelheden in en zet alle ingrediënten klaar</li> <li>• Weegt eventueel de benodigde hoeveelheden af</li> <li>• Meldt voorraadtekorten aan de verantwoordelijke of registreert ze</li> <li>• Zet alle keukentoeestellen aan (ovens, kookplaten...) in functie van de opdracht</li> <li>• Controleert de kwaliteit en versheid van producten voor gebruik</li> <li>• Past de volgorde van de bewerkingen (schoonmaken, wassen, versnijden) aan de ingrediënten aan</li> <li>• Spoelt groenten en fruit totdat alle aarde en zand verwijderd is</li> <li>• Schilt of pelt ingrediënten met zo weinig mogelijk verlies</li> <li>• Gebruikt de voorgeschreven snijtechniek(en) en houdt daarbij rekening met de kwetsbaarheid en bederfelijkheid van het voedingsproduct</li> <li>• Gebruikt eventueel een snijmachine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grondige kennis van producten (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid)</li> <li>• Grondige kennis van ingrediënten, voedingsproducten en hun toepassingsmogelijkheden</li> <li>• Kennis van voorschriften voor ontvangst en controle van goederen</li> <li>• Grondige kennis van de combinatie van smaken, aroma's en voedingsmiddelen</li> <li>• Grondige kennis van het beoordelen van de smaak van een product of bereiding</li> <li>• Kennis van het FIFO- en FEFO-principe</li> <li>• Grondige kennis van samenstelling van (gezonde en gebalanceerde) gerechten</li> <li>• Grondige kennis van hapjes en amuses, voorgerechten, tussengerechten, hoofdgerechten, nagerechten, desserts...</li> <li>• Kennis van de traceerbaarheid van producten</li> <li>• Grondige kennis van bijgerechten, garnituren, salades, sauzen, soepen, deegwaren, rijstgerechten, aardappelgerechten, zuivelbereidingen, deegbereidingen...</li> <li>• Kennis van de invloed van een verpakking op de hygiëne en het bewaren van een product</li> <li>• Grondige kennis van vlees-, gevogelte- en visgerechten</li> <li>• Grondige kennis van het doseren en mengen van ingrediënten</li> </ul>

- volgens de veiligheidsvoorschriften
- Versnijdt groenten en fruit naar opgedragen grootte/vorm (julienne, brunoise, snipperen/eminceren, ciseleren, hakken)
- Gaart de producten eventueel voor
- Respecteert de hoeveelheden en gewichten beschreven in de receptuur
- Verpakt en etiketteert de producten
- Controleert de kwaliteit en versheid van producten voor gebruik
- Past de volgorde van de bewerkingen (schoonmaken, wassen, versnijden) aan de ingrediënten aan
- Gebruikt de voorgeschreven snijtechniek(en) en houdt daarbij rekening met de kwetsbaarheid en bederfelijkheid van het voedingsproduct
- Gebruikt eventueel een snijmachine volgens de veiligheidsvoorschriften
- Versnijdt en portioneert het product op een economisch verantwoorde en kwaliteitsvolle manier
- Gaart de producten eventueel voor
- Gebruikt de weegschaal
- Respecteert de hoeveelheden en gewichten beschreven in de receptuur
- Verpakt en etiketteert de producten
- Herkoelt de producten zo snel mogelijk na bewerking
- Kiest de grondstoffen op basis van het recept en weegt ze af
- Controleert de versheid en de kwaliteit van de producten voor gebruik
- Respecteert de tijdsplanning, receptuur, werkmethode en organisatie
- Gebruikt het juiste kook- en bereidingsmateriaal
- Past de juiste bereidingstechniek toe (stoven, koken, bakken, braden, blancheren, smoren, glaceren, gratineren, sueren, pochieren, stomen, frituren, sauteren, grillen...)
- Beoordeelt de smaak van de gedoseerde en gemengde ingrediënten
- Bepaalt de juiste porties per persoon en/of
- Grondige kennis van de samenhang van een gerecht
- Grondige kennis van opslag- en bewaar technieken van voedingswaren (grondstoffen, hulpstoffen, halffabricaten, afgewerkte producten, niet verkochte waren...)
- Kennis van etikettering
- Kennis van controletests en het nemen van stalen
- Grondige kennis van kwaliteitskenmerken van voedingsproducten
- Kennis van schillen en pellen van voedingsproducten
- Grondige kennis van snijtechnieken
- Grondige kennis van bereidingswijzen en kooktechnieken
- Kennis van het schoonmaken, versnijden en portioneren van vis, vlees, gevogelte en andere basisproducten
- Grondige kennis van regeneratietechnieken
- Kennis van portioneren van maaltijdcomponenten
- Grondige kennis van dresseertechnieken
- Grondige kennis van HACCP-normen\*
- Kennis van versnijdingsvormen (groenten, vlees en vis)
- Grondige kennis van het opmaken en lezen van recepten
- Kennis van vlees-, gevogelte- en visgerechten
- Kennis van vegetarische en veganistische gerechten
- Kennis van de anatomie van dieren voor consumptie
- Kennis van alternatieven voor specifieke gasten met specifieke vereisten
- Kennis van het samenstellen van maaltijdpakketten
- Kennis van het samenstellen en klaarzetten van buffetten
- Kennis van de werking van keukenapparatuur, materiaal en gereedschappen
- Kennis van veiligheidsregels bij het gebruik van machines, snijmaterialen en onderhoud van toestellen
- Kennis van het gebruik van instrumenten voor staalnames
- Kennis van meetinstrumenten in de keuken

per bestelling

- Kiest de grondstoffen op basis van het recept en weegt ze af
- Controleert de versheid en de kwaliteit van de producten voor gebruik
- Respecteert de tijdsplanning, receptuur, werkmethode en organisatie
- Gebruikt het juiste kook- en bereidingsmaterieel
- Past de juiste bereidingstechniek toe (stoven, koken, bakken, braden, blancheren, smoren (braiseren), glaceren, poêleren, gratineren, sueren, pocheren, stomen, frituren, sauteren, grillen...)
- Beoordeelt de smaak van gedoseerde en gemengde ingrediënten
- Bepaalt de juiste porties per persoon en/of per bestelling
- Controleert bereidingen en gerechten op smaak, kwaliteit en presentatie
  
- Kiest de grondstoffen op basis van het recept en weegt ze af
- Controleert de versheid en de kwaliteit van de producten voor gebruik
- Respecteert de tijdsplanning, receptuur, werkmethode en organisatie
- Gebruikt het juiste kook- en bereidingsmaterieel
- Past de juiste bereidingstechniek toe
- Beoordeelt de smaak van gedoseerde en gemengde ingrediënten
- Bepaalt de juiste porties per persoon en/of per bestelling
  
- Leest de bestelbon
- Bereidt het gerecht op basis van afroep door de verantwoordelijke
- Past indien nodig regeneratietechnieken toe
- Stemt af met de bediening tijdens de dienst
- Werkt gerechten af volgens bestelling
- Houdt rekening met afwijkingen of allergenen
- Respecteert de juiste porties
  
- Maakt schotels klaar voor saladebars,

(thermometer, digitale weegschaal...)

- Kennis van de werking van machines of materieel
- Kennis van reinigingstechnieken
- Kennis van de toegelaten reinigings- en ontsmettingsmiddelen en procedures
- Kennis van het slijpen van messen
- Kennis van keukenterminologie en vakjargon in het Frans en het Engels
- Kennis van werkinstructiefiches
- Kennis van technische fiches van bereidingen en handleidingen
- Kennis van dranken en wijnen
- Kennis van zaalplan- en inrichting
- Kennis van correct ingedekte tafel
- Kennis van mise-en-place van zaal en buffet
- Kennis van barmateriaal
- Kennis van drankbereidingen
- Kennis van serveren en decoreren van drankbereidingen
- Kennis van schikken van de producten in de toonbank
- Kennis van kaassoorten en de combinatie ervan
- Kennis van diverse presentatie- en garneertechnieken
- Kennis van materialen die toegelaten zijn bij presentatie en garneringen
- Kennis van technieken om vlees, vis, wild en gevogelte te snijden
- Kennis van de jacht- en seizoenskalender
- Kennis van de soorten bindmiddelen
- Kennis van technieken om tafels op te maken en af te ruimen
- Kennis van zaalmateriaal

- toonbank selfservice, banketten en buffetten en vult ze aan
- Past technieken toe van het versnijden en portioneren
  - Zet koude en warme etenswaren klaar
  - Controleert regelmatig de temperatuur van de bereidingen, de bain-maries en koeltogen
  
  - Koelt de producten af volgens de regels van de voedselveiligheid
  - Dekt koude bereidingen onmiddellijk af
  - Dekt warme bereidingen af nadat ze afgekoeld zijn
  - Zet te bewaren overschotten onmiddellijk in de koelruimte indien ze niet dezelfde dag gebruikt worden
  - Gebruikt het juiste verpakkingsmateriaal
  - Voorziet overschotten van een etiket alvorens ze op de juiste plaats op te bergen
  - Past het FIFO/FEFO- principe toe
  
  - Houdt zich aan het reinigingsplan en de – richtlijnen
  - Ruimt de werkplek en het materieel systematisch op
  - Reinigt tussen elke handeling het gebruikte keukenmateriaal en de werkoppervlakken volgens de hygiënische richtlijnen
  - Reinigt regelmatig alle oppervlakken die met de voedingsproducten in contact kwamen
  - Ruimt na de dienst de werkplek op
  - Reinigt en desinfecteert het materieel, de werkoppervlakken en de vloeren
  - Stemt de techniek en de schoonmaakproducten af op de opdracht
  - Stemt de hoeveelheid product af op de vervuiling en het oppervlak
  - Controleert de staat van het materieel en slijpt messen waar nodig
  - Merkt afwijkingen, storingen of de nood aan preventief onderhoud aan de keukenuitrusting op
  - Signaleert pannes aan de verantwoordelijke
  
  - Voert temperatuurcontroles uit

- Volgt houdbaarheidsdata op
  - Gebruikt controle/meetinstrumenten
  - Houdt zich aan de voorschriften voor staalname (tijdstip, hoeveelheid, bewaring, e.d.)
  - Vult de correcte formulieren in
  - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad...)
- 
- 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, ...)
- 
- 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
- 
- Ontvangt en controleert de goederen
  - Slaat goederen op in een koelkamer of voorraadkamer
  - Wast groenten en fruit, maakt ze schoon en versnijdt ze
  - Maakt schoon, bewerkt, versnijdt en portioneert vlees, gevogelte, vis, vegetarische en veganistische producten en andere basisproducten
  - Past de bereidingstechnieken toe voor het
- 
- Grondige kennis van voedselproductie
  - Grondige kennis van besmettingsgevaar, micro-organismen, parasieten
  - Grondige kennis van hygiëne- en veiligheidsvoorschriften voor voedingsmiddelen (HACCP)\*\*\*\*\*
  - Grondige kennis van veiligheid-, hygiëne- en milieuvoorschriften
  - Kennis van bedrijfsprocedures m.b.t. het eigen werk en de diverse productiekeukens

bereiden van hapjes, garnituren, sauzen, soepen, voorgerechten, bijgerechten, salades, deegwaren, rijstgerechten, aardappelbereidingen

- Past diverse bereidingstechnieken toe voor het bereiden van vlees, gevogelte, visgerechten en vegetarische gerechten...
- Past diverse bereidingstechnieken toe voor het bereiden van zuivelbereidingen en nagerechten
- Bereidt gerechten à la minute
- Past diverse dresseertechnieken toe
- Zet het buffet klaar
- Gaat mee op locatie bij events
- Zorgt voor een correcte dispatching naar de diverse verkooppunten of vestigingen
- Brengt dranken en gerechten bij de gasten aan tafel of naar het buffet
- Verricht onderhoud aan keukenmateriaal en houdt een inventaris bij
  
- Bestudeert de optimale bereidingswijze (timing, temperaturen)
- Bepaalt efficiënte werkmethodes (adequaat grondstoffen-gebruik en efficiënte aanwending van toestellen en werkuren)
- Stelt op basis hiervan werkfiches op met gedetailleerde richtlijnen voor de medewerkers (presentatie, temperatuur, bereidingswijze, portionering, enz.)
- Begeleidt de medewerkers; geeft opleiding en instructies en controleert de uitvoering conform richtlijnen

- Kennis van diëten en allergenen
- Kennis vervanging van dierlijke ingrediënten door plantaardige
- Kennis van alcoholische en niet-alcoholische dranken
- Kennis van producten (assortiment, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid, toepassingsmogelijkheden)
- Kennis van bereidingswijzen en kooktechnieken
- Kennis van keukenterminologie en vakjargon in het Frans en het Engels
- Kennis van hapjes en amuses, voorgerechten, tussengerechten, hoofdgerechten, nagerechten, desserts...
- Kennis van bijgerechten, garnituren, salades, sauzen, soepen, deegwaren, rijstgerechten, aardappelgerechten, zuivelbereidingen, deegbereidingen...
- Kennis van smaken en aroma's
- Kennis van het beoordelen van de smaak van een product of bereiding
- Kennis van het doseren en mengen van ingrediënten
- Kennis van de samenstelling van gezonde en uitgebalanceerde gerechten
- Kennis van de samenhang van een gerecht en de toepassingsmogelijkheden
- Kennis van het opmaken en lezen van recepten
- Kennis van gewichten en hoeveelheden
- Kennis van snijtechnieken en versnijdingsvormen (julienne, brunoise...)
- Kennis van regeneratietechnieken
- Kennis van dresseertechnieken
- Kennis van verpakkingwijze van voedingsmiddelen
- Kennis van controletests en het nemen van stalen
- Kennis van het systematisch handhaven van de juiste bewaartemperatuur
- Kennis van bewaarstechnieken en bewaarcondities van voedingswaren
- Kennis van het gebruik van meetinstrumenten
- Kennis van de werking van keukenapparatuur, materiaal en gereedschappen
- Kennis van lezen, interpreteren en uitwerken van bestelbonnen, bestelformulieren en



- **Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 26, 27 (BK-0289:Traiteur-banketaannemer), activiteit 20, 23 (BK-0290:Keukenverantwoordelijke): 7,0 studiepunten**

#### 5.16 ACTIVITEIT 25, 28, 29 (BK-0289:TRAITEUR-BANKETAANNEMER)

##### **BK-0289: Traiteur-banketaannemer**

##### **Activiteit 25**

Onthaalt de gast bij zijn aankomst (co 02200)

##### **Activiteit 28**

Dient gerechten en/of dranken op in de zaal of aan het buffet (20722-c, 20888-c, 20889-c, 20890-c, 20891-c, 20892-c)

##### **Activiteit 29**

Beantwoordt vragen van gasten en behandelt klachten (co 02117)

#### **Vaardigheden**

- Begroet de gast(en)
- Controleert de reservatie (indien van toepassing)
- 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
- Leest en voert de bestelling uit
- Zet de dranken klaar of geeft de bestelling door
- Past het bestek aan volgens het gerecht
- 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
- Wenst de gasten smakelijk eten en vraagt of alles naar wens is
- Hanteert de juiste kracht en snelheid bij

#### **Kennis**

- Basiskennis van serveertechnieken
- Basiskennis van de manieren van serveren (Frans, Engels, Russisch...)
- Kennis van onthaal en ontvangst van gasten

het 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
- Houdt de gast(en) tijdens de maaltijd in de gaten, reageert alert op hun signalen
- Houdt de glazen van de gast(en) in de gaten en schenkt bij indien nodig
- Heeft aandacht voor de eigen veiligheid bij het hanteren van warme of koude borden/dienschalen/machines/materiaal
- Gebruikt het gepaste zaalmateriaal
- Neemt op gepaste wijze afscheid
  
- Vraagt of alles naar wens is
- Geeft aan klanten uitleg over gerechten en hun samenstelling
- Geeft aan welke producten er in gerechten zijn verwerkt in functie van allergenen en diëten
- Reikt alternatieven voor allergenen en diëten aan
- Behandelt klachten

- **Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 25, 28, 29 (BK-0289:Traiteur-banketaannemer): 8,0 studiepunten**

#### 5.17 ACTIVITEIT 24, 25, 26, 27 (BK-0290:KEUKENVERANTWOORDELIJKE)

##### **BK-0290: Keukenverantwoordelijke**

###### **Activiteit 24**

Voert promotionele acties uit met betrekking tot recepties, feesten, buffetten en seminaries (co 01973)

###### **Activiteit 25**

Analyseert het verkoopbeleid voor recepties, feesten, buffetten en seminaries (21473-c)

###### **Activiteit 26**

Draagt zorg voor de actualisering van het verkoopbeleid (co 01975)

###### **Activiteit 27**

Draagt zorg voor de uitvoering van het verkoopbeleid (18138-c)

##### **Vaardigheden**

- Neemt deel aan kookwedstrijden, beurzen...

##### **Kennis**

- Grondige kennis van restauratiebeheer
- Kennis van basisstatistieken

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzorgt presentaties over het bedrijf voor prospecten (particulieren, bedrijven, reisorganisatoren en toeristische diensten in binnen- en buitenland...)</li> <li>• Verzorgt rondleidingen in het bedrijf</li> <li>• Volgt ontwikkelingen op in het eigen vakgebied</li> <li>• Vergelijkt op regelmatige tijdstippen het eigen aanbod met het aanbod van de (omliggende) concurrenten</li> <li>• Schat de vraag in op basis van verkoopresultaten in het verleden en de economische conjunctuur</li> <li>• Brengt de opbrengst van verschillende arrangementen in kaart</li> <li>• Volgt ontwikkelingen op in het eigen vakgebied</li> <li>• Stippelt een verkoopbeleid uit voor de aangeboden pakketten</li> <li>• Formuleert voorstellen aan het management m.b.t. het verkoopbeleid van de interne faciliteiten en arrangementen/pakketten</li> <li>• Zorgt voor informatiedoorstroming naar de eigen medewerkers, medewerkers front office, keuken en housekeeping, en de verantwoordelijke</li> <li>• Streeft naar de realisatie van de begrote resultaten</li> <li>• Houdt commerciële statistieken bij</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de analyse van financiële gegevens</li> <li>• Basiskennis van commerciële strategie</li> <li>• Grondige kennis van diensten en faciliteiten</li> <li>• Basiskennis van technieken van revenue management*</li> <li>• Grondige kennis van kostenbeheersing en prijsbeleid (marge management)</li> <li>• Basiskennis van verkooptechnieken Kennis van het vermarkten van een product</li> <li>• Basiskennis van de technieken van upsell, cross-sell en downsell**</li> <li>• Kennis van onderhandelings technieken</li> <li>• Grondige kennis van bedrijfseigen procedures en regels</li> <li>• Basiskennis van customer relationship management***</li> <li>• Kennis van typologie van klanten of consumenten</li> <li>• Kennis van de tarieven voor de verschillende diensten</li> <li>• Kennis van nieuwe trends</li> <li>• Kennis van forecasting (het voorspellen van omzet en afzet)</li> </ul> |
|--|--|

- ***Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 24, 25, 26, 27 (BK-0290:Keukenverantwoordelijke): 15,0 studiepunten***

## 5.18 INSCHATTING VAN HET TOTAAL AANTAL STUDIEPUNTEN VAN HET VOORSTEL VAN ONDERWIJSKWALIFICATIE

- o Inschatting van het totaal aantal studiepunten voor de gemeenschappelijke activiteiten: 50 SP
  - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 1, 21, 22 (BK-0289: Traiteur-banketaannemer), activiteit 1, 4, 5, 6, 14 (BK-0253: Food and Beverage Manager), activiteit 1, 4, 5, 6, 14 (BK-0254: Front Office Manager), activiteit 1, 5,

- 6, 7, 15, 19 (BK-0290: Keukenverantwoordelijke), activiteit 12 (BK-0108: Gespecialiseerd drankenkelner), activiteit 3, 7, 17 (BK-0078: Maître d'hôtel):  
8 SP
- Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 3, 7 (BK-0253: Food and Beverage Manager), activiteit 3, 7 (BK-0254: Front Office Manager), activiteit 4, 8 (BK-0290: Keukenverantwoordelijke): 5 SP
  - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 2, 15 (BK-0253: Food and Beverage Manager), activiteit 2, 15 (BK-0254: Front Office Manager), activiteit 2, 3 (BK-0289: Traiteur-banketaannemer), activiteit 2, 3, 16 (BK-0290: Keukenverantwoordelijke): 6 SP
  - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 11, 14, 15, 23 (BK-0108: Gespecialiseerd drankenkelner), activiteit 13 (BK-0078: Maître d'hôtel), activiteit 19, 20 (BK-0289: Traiteur-banketaannemer), activiteit 21, 22 (BK-0290: Keukenverantwoordelijke), activiteit 23, 24 (BK-0253: Food and Beverage Manager): 10 SP
  - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 10, 11 (BK-0290: Keukenverantwoordelijke), activiteit 13 (BK-0108: Gespecialiseerd drankenkelner), activiteit 18, 19 (BK-0078: Maître d'hôtel), activiteit 9, 10 (BK-0253: Food and Beverage Manager), activiteit 9, 10 (BK-0254: Front Office Manager): 4 SP
  - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 10, 11, 12, 15, 16 (BK-0078: Maître d'hôtel), activiteit 11, 12 (BK-0253: Food and Beverage Manager), activiteit 11, 12 (BK-0254: Front Office Manager), activiteit 12, 13 (BK-0290: Keukenverantwoordelijke), activiteit 4, 5, 23, 30 (BK-0289: Traiteur-banketaannemer), activiteit 6, 7, 10, 19, 20, 21, 22 (BK-0108: Gespecialiseerd drankenkelner): 4 SP
  - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 14 (BK-0078: Maître d'hôtel), activiteit 17 (BK-0253: Food and Beverage Manager), activiteit 17 (BK-0254: Front Office Manager), activiteit 18 (BK-0290: Keukenverantwoordelijke): 8 SP
  - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 34 (BK-0289: Traiteur-banketaannemer), activiteit 8, 13, 16 (BK-0253: Food and Beverage Manager), activiteit 8, 13, 16 (BK-0254: Front Office Manager), activiteit 9, 14, 17 (BK-0290: Keukenverantwoordelijke): 5 SP
- o Inschatting van het totaal aantal studiepunten voor de specifieke activiteiten:
- o Afstudeerrichting Restaurant: 30 SP
    - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 1, 2, 3, 8, 9, 18 (BK-0108: Gespecialiseerd drankenkelner), activiteit 1, 2, 4 (BK-0078: Maître d'hôtel): 5 SP
    - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 16 (BK-0108: Gespecialiseerd drankenkelner), activiteit 5, 6 (BK-0078: Maître d'hôtel): 15 SP
    - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 4, 5, 17 (BK-0108: Gespecialiseerd drankenkelner), activiteit 8, 9 (BK-0078: Maître d'hôtel): 10 SP
  - o Afstudeerrichting Catering: 30 SP
    - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 20, 23 (BK-0290: Keukenverantwoordelijke), activiteit 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 26, 27 (BK-0289: Traiteur-banketaannemer): 7 SP
    - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 25, 28, 29 (BK-0289: Traiteur-banketaannemer): 8 SP

- Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 24, 25, 26, 27 (BK-0290: Keukenverantwoordelijke): 15 SP
  - o Afstudeerrichting Logies: 30 SP
    - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 18, 22 (BK-0253: Food and Beverage Manager), activiteit 18, 22 (BK-0254: Front Office Manager): 13 SP
    - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 19 (BK-0253: Food and Beverage Manager), activiteit 19 (BK-0254: Front Office Manager): 5 SP
    - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 20, 21 (BK-0253: Food and Beverage Manager), activiteit 20, 21 (BK-0254: Front Office Manager): 12 SP
- o Inschatting van het totaal aantal studiepunten
  - o Graduaat in het logies-, restaurant- & cateringmanagement : Restaurant: 80 SP
  - o Graduaat in het logies-, restaurant- & cateringmanagement : Catering: 80 SP
- o Graduaat in het logies-, restaurant- & cateringmanagement : Logies: 80 SP  
 Het bekomen aantal studiepunten vertegenwoordigt ongeveer 2/3 van de totale studieomvang. Elke hbo5-opleiding moet minimaal een derde van het totaal aantal studiepunten aan werkplekleren spenderen. Hiermee werd bovenstaand geen rekening gehouden.
- o Inschatting van het aantal studiepunten voor werkplekleren
  - o Graduaat in het logies-, restaurant- & cateringmanagement : Restaurant: 40 SP
  - o Graduaat in het logies-, restaurant- & cateringmanagement : Logies: 40 SP
  - o Graduaat in het logies-, restaurant- & cateringmanagement : Catering: 40 SP
- o Geschatte studieomvang voor het geheel van de hbo5-opleiding:
  - o Graduaat in het logies-, restaurant- & cateringmanagement : Restaurant: 120 SP
  - o Graduaat in het logies-, restaurant- & cateringmanagement : Logies: 120 SP
  - o Graduaat in het logies-, restaurant- & cateringmanagement : Catering: 120 SP
- o Een hbo5-opleiding heeft een studieomvang van 90 of 120 studiepunten. Voor het voorstel van onderwijskwalificatie 'Graduaat in het logies-, restaurant- & cateringmanagement' is een opleiding van 120 studiepunten dan ook aangewezen. De omvang van elke afstudeerrichting wordt geschat op 40% van het totaal aantal studiepunten.