

Bijlage 13 bij het besluit van de Vlaamse Regering van tot wijziging van de regelgeving over de indeling van studiegebieden in opleidingen van het secundair volwassenenonderwijs, de studiebekrachtiging en de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor de studiegebieden algemene personenzorg, auto, bibliotheek-, archief- en informatiekunde, drankenkennis, Europese hoofdtalen richtgraad 1 en 2, Europese neventalen richtgraad 1 en 2, Europese talen richtgraad 3 en 4, Hebreeuws, horeca, ICT-technieken, mechanica-elektriciteit, Oosterse talen, Scandinavische talen, Slavische talen en specifieke personenzorg

Bijlage LXXIV bij het besluit van de Vlaamse Regering van 10 juli 2008 betreffende de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor de studiegebieden bakkerij, drankenkennis, horeca, en slagerij

Beroepsopleiding

Studiegebied Horeca • 01.02.2022

Kelner

Opleidingsprofiel secundair volwassenenonderwijs

BO HR 16

REFERENTIEKADER:

ERKENDE BEROEPSKWALIFICATIE: "KELNER"

NIVEAU BEROEPSKWALIFICATIE: 4

Kelner

OMSCHRIJVING OPLEIDING

In de opleiding Kelner leert men om gasten te ontvangen, gerechten en dranken voor te stellen, bestellingen op te nemen, deze door te geven aan het bar- of keukenpersoneel, dranken en/of gerechten te serveren, ze eventueel af te werken of te versnijden aan tafel, de rekening op te maken en af te rekenen teneinde de gast optimaal te bedienen. Men leert ook hoe de reservaties op te nemen, het zaalplan op te stellen en bedienend personeel aan te sturen.

Klantvriendelijk, hygiënisch, voedselveilig, kostenbewust en efficiënt werken zijn een rode draad in deze opleiding.

RELATIE OPLEIDING BEROEPSKWALIFICATIE

Elke module is samengesteld uit de competenties en de descriptorelementen kennis en vaardigheden van de erkende beroepskwalificatie.

De descriptorelementen context, autonomie en verantwoordelijkheid gelden als algemeen kader voor de volledige opleiding.

Het beroep 'Kelner' wordt uitgeoefend in restaurants, bars, hotels of feestzalen. Het houdt functioneren in wisselende omgevingen in: restaurants, banketzalen, roomservice, buitenterras, mobiele restauratie (cruiseschip, trein, ...). Dit kan variëren van bedrijf tot bedrijf of binnen het bedrijf zelf.

De kelner werkt er zelfstandig aan de eigen taken en volgt de instructies op van de verantwoordelijke.

SAMENHANG

De opleiding Kelner situeert zich op niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur (VKS), op hetzelfde niveau als de opleidingen Barman en Sommelier en bouwt verder op de opleiding Hulpkelner (VKS-niveau 3): de opleiding Hulpkelner zit integraal vervat in de opleiding Kelner.

Sommelier (4)	Kelner (4)	Barman (4)
Hulpkelner (3)		Hulpbarman (3)

De opleiding Kelner heeft inhoudelijk verwantschap met de opleidingen Hulpkok, Kok en de 4 Chefs de partie binnen het studiegebied Horeca.

Deze opleiding deelt immers een aantal competenties en kenniselementen en omvat een gemeenschappelijke module, namelijk

- Initiatie ontvangst en bediening van gasten

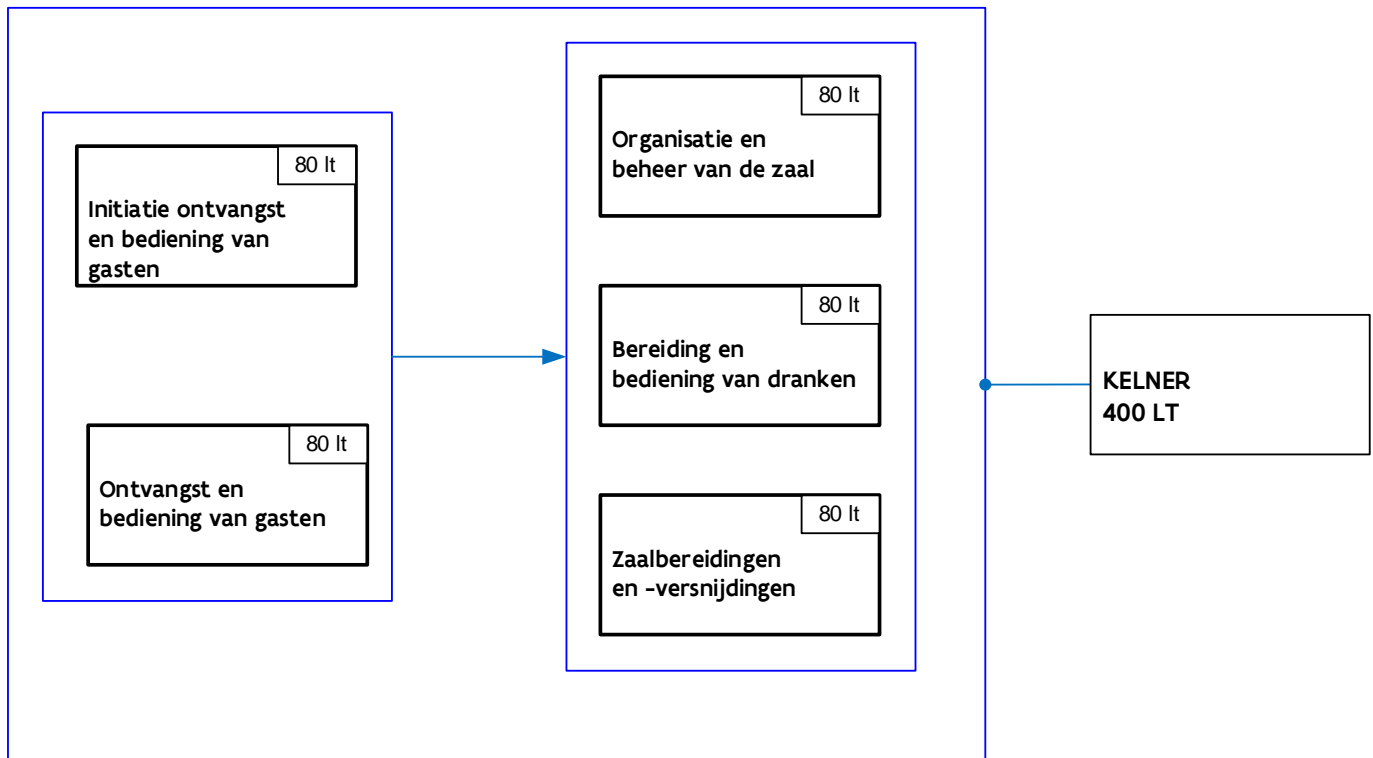
LINK BEROEPSKWALIFICATIE

[Kelner \[2020 \]](#)
BK-0077-2, versie 2

MODULAIR TRAJECT

De opleiding “**Kelner**” bestaat uit 5 modules:

- Initiatie ontvangst en bediening van gasten 80 Lt M HR G012
- Ontvangst en bediening van gasten 80 Lt M HR G039
- Organisatie en beheer van de zaal 80 Lt M HR 040
- Bereiding en bediening van dranken 80 Lt M HR 041
- Zaalbereidingen en –versnijdingen 80 Lt M HR 042



CERTIFICERING

Elke module wordt bekrachtigd met een deelcertificaat.

Deze opleiding leidt tot het certificaat Kelner en een bewijs van beroepskwalificatie van niveau 4 van Kelner.

OPLEIDINGSDUUR

De opleiding omvat in totaal **400** lestijden.

ATTESTEN EN VOORWAARDEN

WETTELIJKE ATTESTEN

- Voor de beroepsuitoefening van ‘Kelner’ is het beschikken van volgende attesten en/of voldoen aan volgende voorwaarden wettelijk verplicht:
 - Meldingsplicht ziekte of symptomen aan de exploitant van het levensmiddelenbedrijf zoals bepaald in Verordening (EG) nr. 852/2004 van 29 april 2004, bijlage II, hoofdstuk VIII “Persoonlijke hygiëne”.

[SPECIFIEKE] TOELATINGS- VOORWAARDEN

- Algemeen geldende toelatingsvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs
[Decreet volwassenenonderwijs](#)
- Om aan de opleiding te mogen deelnemen, is de cursist tevens gehouden aan de meldingsplicht m.b.t. levensmiddelenhygiëne.

INSTAPVEREISTEN

PIJLEN TUSSEN
MODULES



De cursist is door de pijl gebonden aan een verplichte volgorde in het traject. De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module die in sequentieel verband staat met de betrokken module (= verbonden via de pijl) of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

GENERIEKE COMPETENTIES EN KENNIS

SITUERING

Binnen de competenties van een beroepskwalificatie zijn er competenties die ondersteunend zijn voor de gehele beroepsuitoefening. Gezien het aparte statuut van deze competenties, worden deze in het opleidingsprofiel vooraan geplaatst. Bij het aanbieden van het modulaire opleidingstraject zullen deze competenties worden geïntegreerd in de modules waar dat vanuit pedagogisch en didactisch oogpunt zinvol is.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
1	<p>Werkt in teamverband</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 – Reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativeren ...) 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van communicatietechnieken – Kennis van functionele communicatie met collega's in het Engels en het Frans – Kennis van vakjargon in het Engels en het Frans
2	<p>Werkt kostenbewust met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn</p> <ul style="list-style-type: none"> – Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe) – Werkt economisch en vermijdt verspilling – Werkt conform voorgeschreven procedures en huisregels en vult de nodige documenten in – Past de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften toe – Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen – Past nieuwe technieken toe en leert ze aan – Verplaatst zich op efficiënte wijze tussen de verschillende werkplekken – Werkt ordelijk en houdt zich aan de planning – Werkt zorgvuldig en met oog voor detail – Organiseert de eigen taken binnen de opgelegde werkvolgorde – Controleert het eigen werk en voorkomen en dat van de medewerkers – Past het voorkomen en bedrijfskledij aan conform de taakuitvoering – Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen... – Sorteert afval volgens de richtlijnen – Is zich bewust van de kostprijs van ingrediënten en producten 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van ergonomie – Kennis van beveragecost en wastecost – Kennis van veiligheidsregels bij het gebruik van machines, snijmaterialen en onderhoud van toestellen – Kennis van werking van machines of materieel – Kennis van ordening van materialen, benodigdheden en toestellen – Kennis van HACCP-normen – Kennis van rekennaardigheid in functie van economisch werken – Kennis van foodcost en prijszetting – Kennis van bedrijfsprocedures m.b.t. het eigen werk

<p>3</p>	<p><i>Werkt volgens de regels van hygiëne en voedselveiligheid</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Respecteert de persoonlijke hygiëne – Wast en ontsmet de handen volgens de hygiënische richtlijnen – Bedekt eventuele wonden met wettelijk toegelaten middelen – Draagt werk- en beschermkledij volgens de hygiënische richtlijnen – Respecteert de zones binnen de keuken: koude/warme en vuile/schone – Haalt producten pas op het laatste moment uit de koelruimte om ze te verwerken – Controleert of producten voldoen aan de voedselveiligheid – Controleert kwaliteit en versheid van producten voor gebruik – Is zich bewust van mogelijke gevaren en allergenen 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van HACCP-normen – Kennis van kantoorsoftware en eenvoudige registratietechnieken – Kennis van producten (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid) – Kennis van allergenen – Kennis van het systematisch handhaven van de juiste bewaartemperatuur – Kennis van opslag- en bewaarstechnieken van voedingswaren en dranken – Kennis van besmettingsgevaar, micro-organismen, parasieten – Kennis van persoonlijke hygiëne – Kennis van traceerbaarheid van producten
<p>4</p>	<p><i>Handelt integer</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Respecteert de privacy van de gast – Voert de werkzaamheden uit zonder te storen – Gaat op ethische wijze om met informatie over de gast – Respecteert, indien aanwezig, de deontologische code van de werkgever en/of gast – Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van interculturele gebruiken – Kennis van principes van gastvriendelijkheid – Kennis van correcte omgangsvormen

Modules

MODULE INITIATIE ONTVANGST EN BEDIENING VAN GASTEN

SITUERING

In deze module leert de cursist de basiscompetenties i.v.m. het ontvangen en bedienen van gasten op een gepaste en gastvriendelijke manier: samenwerking tussen het keukenpersoneel en het zaalpersoneel is essentieel in het afstemmen van de dienstverlening op de wensen en noden van de gasten. Dit betreft eveneens het kunnen verwoorden wat er geserveerd wordt; de klant weet vandaag de dag graag wat op zijn bord ligt (allergieën, vegetarisch, lokale/bioproducten, enz.)

Men leert ook alle voorbereidende werkzaamheden en naverwerkende activiteiten verrichten, inclusief het voorbereiden en klaarzetten van zaal en tafels en het af- en opruimen.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
4	Handelt integer <ul style="list-style-type: none">– Respecteert de privacy van de gast– Voert de werkzaamheden uit zonder te storen– Gaat op ethische wijze om met informatie over de gast– Respecteert, indien aanwezig, de deontologische code van de werkgever en/of gast– Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen	<ul style="list-style-type: none">– Basiskennis van interculturele gebruiken– Kennis van principes van gastvriendelijkheid– Kennis van correcte omgangsvormen
6	Stelt de zaal op en maakt tafels klaar voor de dienst <ul style="list-style-type: none">– Leest het zaalplan– Schikt tafels en stoelen– Staat in voor de mise-en-place van de zaal: mastiek (schoonmaken) van zaalmateriaal of meubilair– Dekt de tafels: legt linnen, plooit servetten, plaatst bestek en vaatwerk, decoreert tafels en de zaal (indien van toepassing)– Staat in voor de mise-en-place van het dienstmateriaal (brood, boter, warmhoudplaatjes, ...)– Heeft aandacht voor de juiste atmosfeer (verlichting, geluid, temperatuur)	<ul style="list-style-type: none">– Basiskennis van werkorganisatie– Basiskennis van mise-en-place van de zaal– Kennis van gebruik van een zaalplan– Kennis van tafelschikking– Kennis van technieken om tafels op te maken– Kennis van mastiekeren– Kennis van FIFO/FEFO-principe
BK-0076-3 7	Verwelkomt de gast <ul style="list-style-type: none">– Begroet de gast(en)– Neemt de jassen aan en brengt ze naar de vestiaire (indien van toepassing)– Informeert over het menu, aanbiedingen, suggesties– Verwittigt de zaalverantwoordelijke	<ul style="list-style-type: none">– Basiskennis van de regels van het onthaal– Basiskennis van lichaamstaal– Kennis van principes van gastvriendelijkheid– Kennis van etiquette– Kennis van samenstelling van gerechten
11	Bereidt eenvoudige warme en koude dranken <ul style="list-style-type: none">– Gebruikt barmateriaal (koffiemachine, tapkraan ...)– Doet de mise-en-place voor aperitieven, koffie en toebehoren (aperitiefhapjes, koekjes ...)	<ul style="list-style-type: none">– Basiskennis van ingrediënten en voedingsproducten– Kennis van FIFO/FEFO-principe– Kennis van dranken– Kennis van barmateriaal en machines

	<ul style="list-style-type: none"> - Tapt/schenkt de voorgeschreven hoeveelheid drank in een glas volgens de richtlijnen - Vult de voorraad dranken aan - Bereidt eenvoudige warme dranken (koffie, thee ...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van versheid van producten door zintuiglijke controle
BK-0076-3 9	<p><i>Maakt de bestelling klaar</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Leest de bestelling en geeft ze door - Zet de dranken klaar - Past het bestek aan volgens het gerecht en de menukeuze van de gast 	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ingrediënten en voedingsproducten - Basiskennis van samenstelling van gerechten - Basiskennis van samenstelling van dranken - Basiskennis van bereidingswijzen en -tijden van gerechten - Basiskennis van bereidingswijzen en -tijden van dranken - Basiskennis van manuele bestelsystemen - Kennis van dranken
13-14	<p><i>Dient gerechten en/of dranken op in de zaal</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Haalt dranken en maaltijden op - 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) - Geeft toelichting over de bereiding en de ingrediënten - Past de richtlijnen van de etiquette toe - Hanteert de juiste kracht en snelheid bij bedienen van de gast en het afruimen van de tafel - Heeft aandacht voor de eigen veiligheid bij het hanteren van warme of koude borden/dienschalen/machines/materiaal - Beweegt zich in een beperkte ruimte zonder de gast(en) of collega's te hinderen - Wenst de gasten smakelijk eten en vraagt of alles naar wens is - Gaat op gepaste wijze om met vragen, problemen en klachten van de gast(en) - Houdt de gast(en) tijdens de maaltijd in de gaten, reageert alert op hun signalen - Serveert, indien nodig, gerechten na met dienstbestek - Houdt de glazen van de gast(en) in de gaten en schenkt bij indien nodig 	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van allergenen - Basiskennis van lichaamstaal - Basiskennis van ingrediënten en voedingsproducten - Basiskennis van samenstelling van dranken - Basiskennis van bereidingswijzen en -tijden van gerechten - Basiskennis van bereidingswijzen en -tijden van dranken - Kennis van dranken - Kennis van versheid van producten door zintuiglijke controle - Kennis van samenstelling van gerechten - Kennis van serveertechnieken - Kennis van portioneren bij het bedienen van de gast
BK-0076-3 11	<p><i>Ruimt af</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruimt af als alle gasten klaar zijn met eten - Vraagt naar bijkomende wensen van de gast 	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van lichaamstaal - Kennis van serveertechnieken
18	<p><i>Ruimt de tafels af en maakt het restaurant schoon na de dienst</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Doet de mise-en-place voor de volgende gast - Zet de zaal op orde - Ruimt de tafels af - Brengt glazen, vaatwerk en gebruikte benodigdheden naar de spoelkeuken en/of bar voor de afwas - Verwijdert etens- en drankresten (indien van toepassing) - Doet de mise-en-place voor de volgende dienst - Rangschikt het bedieningsmateriaal en bergt het op 	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van werking van machines of materieel - Basiskennis van werkorganisatie - Basiskennis van mise-en-place van de zaal - Basiskennis van reinigingstechnieken - Basiskennis van reinigingsplannen - Kennis van gebruik van een zaalplan - Kennis van tafelschikking

	<ul style="list-style-type: none"> – Zorgt voor orde en netheid in de zaal – Verzamelt en rangschikt het leeggoed – Maakt werkinstrumenten en meubilair schoon – Maakt de toog en de barapparatuur schoon – Reinigt volgens het reinigingsplan (afwassen van tafels, stofzuigen ...) 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van technieken om tafels op te maken
19	<p><i>Reinigt glazen en couverts (met stoom, met azijn, ...) en bergt het vaatwerk op</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Verzamelt en sorteert het af te wassen materiaal – Wast de glazen manueel af of bedient de afwasmachine – Droogt glazen af en blinkt ze op – Bergt schoon materiaal op de daarvoor voorziene plaats op 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van werking van machines of materieel – Basiskennis van werkorganisatie – Basiskennis van reinigingsplannen

MODULE ONTVANGST EN BEDIENING VAN GASTEN

SITUERING

In deze module werkt de cursist verder op de basiscompetenties van de vorige module i.v.m. het ontvangen en bedienen van gasten op een gepaste en gastvriendelijke manier. Er wordt bijkomende aandacht besteed aan het werken in een zaal, een office, op een terras; klaarzetten en uitvoeren van buffetten en het mondeling gebruiken van een andere taal.

Men leert ook alle voorbereidende werkzaamheden en naverwerkende activiteiten verrichten, inclusief het voorbereiden en klaarzetten van zaal, terras en tafels en het af- en opruimen.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

Volgende generieke competenties zullen in deze module geïntegreerd aan bod komen:

- 1. Werkt in teamverband
- 2. Werkt kostenbewust met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn
- 3. Werkt volgens de regels van hygiëne en voedselveiligheid.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
6	<i>Stelt de zaal en de office op en maakt tafels klaar voor de dienst</i> <ul style="list-style-type: none">– Organiseert de eigen werkzaamheden– Staat in voor de mise-en-place van het buffet– Vult de frigo aan (indien van toepassing)	<ul style="list-style-type: none">– Basiskennis van werkorganisatie– Kennis van FIFO/FEFO-principe– Basiskennis van het opstellen van een buffet
7	<i>Maakt het terras klaar voor de dienst</i> <ul style="list-style-type: none">– 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 ...)– Leest het terrasplan– 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 ...)	<ul style="list-style-type: none">– Basiskennis van werkorganisatie– Basiskennis van mise-en-place van het terras– Basiskennis van reinigingstechnieken– Kennis van tafelschikking– Kennis van technieken om tafels op te maken– Kennis van mastiekeren– Kennis van gebruik van een terrasplan
BK-0076-3 7	<i>Verwelkomt de gast</i> <ul style="list-style-type: none">– Begroet de gast(en)– Neemt de jassen aan en brengt ze naar de vestiaire (indien van toepassing)– Informeert over het menu, aanbiedingen, suggesties– Verwittigt de zaalverantwoordelijke	<ul style="list-style-type: none">– Basiskennis van de regels van het onthaal– Basiskennis van lichaamstaal– Kennis van principes van gastvriendelijkheid– Kennis van etiquette– Kennis van samenstelling van gerechten– Basiskennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits ...). De hulpkelner kan de gast begrijpen en met eenvoudige zinnen, met inbegrip van kennis van basisvakterminologie, informatie en advies verschaffen aan de gast.

11	<p>Bereidt eenvoudige warme en koude dranken</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 de voorraad dranken aan - Bereidt eenvoudige warme dranken (koffie, thee ...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ingrediënten en voedingsproducten - Kennis van FIFO/FEFO-principe - Kennis van dranken - Kennis van barmateriaal en machines - Kennis van versheid van producten door zintuiglijke controle - Basiskennis van beveragekost en wastecost - Kennis van rekenvaardigheid in functie van economisch werken
BK-0076-3 9	<p>Maakt de bestelling klaar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leest de bestelling en geeft ze door 	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van manuele en elektronische bestelsystemen
13-14	<p>Dient gerechten en/of dranken op in de zaal of op het terras</p> <ul style="list-style-type: none"> - Haalt dranken en maaltijden op - 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) - Geeft toelichting over de bereiding en de ingrediënten - Past de richtlijnen van de etiquette toe - Hanteert de juiste kracht en snelheid bij bedienen van de gast en het afruimen van de tafel - Heeft aandacht voor de eigen veiligheid bij het hanteren van warme of koude borden/dienschalen/machines/materiaal - Beweegt zich in een beperkte ruimte zonder de gast(en) of collega's te hinderen - Wenst de gasten smakelijk eten en vraagt of alles naar wens is - Gaat op gepaste wijze om met vragen, problemen en klachten van de gast(en) - Houdt de gast(en) tijdens de maaltijd in de gaten, reageert alert op hun signalen - Serveert, indien nodig, gerechten na met dienstbestek - Houdt de glazen van de gast(en) in de gaten en schenkt bij indien nodig - Registreert eventueel een extra bestelling van de gast(en) - Neemt deel aan de uitvoering van festiviteiten, banketten en buffetten 	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van allergenen - Basiskennis van lichaamstaal - Basiskennis van ingrediënten en voedingsproducten - Basiskennis van samenstelling van dranken - Basiskennis van bereidingswijzen en -tijden van gerechten - Basiskennis van bereidingswijzen en -tijden van dranken - Kennis van dranken - Kennis van versheid van producten door zintuiglijke controle - Kennis van samenstelling van gerechten - Kennis van serveertechnieken - Kennis van portioneren bij het bedienen van de gast - Basiskennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits ...). De hulpkelner kan de gast begrijpen en met eenvoudige zinnen, met inbegrip van kennis van basisvakterminologie, informatie en advies verschaffen aan de gast
BK-0076-3 11	<p>Ruimt af</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruimt af als alle gasten klaar zijn met eten - Vraagt naar bijkomende wensen van de gast 	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van lichaamstaal - Kennis van serveertechnieken - Basiskennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits ...). De hulpkelner kan de gast begrijpen en met eenvoudige zinnen, met inbegrip van kennis van basisvakterminologie, informatie en advies verschaffen aan de gast - Basiskennis van verkooptechnieken

<p>16</p>	<p><i>Bereidt de betaling van de consumptie voor</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Maakt de rekening voor de gast(en) - Brengt de rekening naar de tafel - Verwittigt de zaalverantwoordelijke - Neemt gepast afscheid van de gast 	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van elektronische kassasystemen - Basiskennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits ...). De hulpkelner kan de gast begrijpen en met eenvoudige zinnen, met inbegrip van kennis van basisvakterminologie, informatie en advies verschaffen aan de gast - Basiskennis van lichaamstaal
<p>18</p>	<p><i>Ruimt de tafels af en maakt het restaurant en het terras schoon na de dienst</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Doet de mise-en-place voor de volgende gast - Zet de zaal op orde - Ruimt de tafels en het buffet af - Brengt glazen, vaatwerk en gebruikte benodigdheden naar de spoelkeuken en/of bar voor de afwas - Verwijdert etens- en drankresten (indien van toepassing) - Doet de mise-en-place voor de volgende dienst - Rangschikt het bedieningsmaterieel en bergt het op - Zorgt voor orde en netheid in de zaal en op het terras - Verzamelt en rangschikt het leeggoed - Maakt werkinstrumenten en meubilair schoon - Maakt de toog en de barapparatuur schoon - Reinigt volgens het reinigingsplan (afwassen van tafels, stofzuigen ...) - Staat in voor het opruimen en beveiligen van het terras na de dienst - Waakt over de netheid en de hygiëne van de publieke ruimtes - Meldt technische defecten (vb. frigo's, koffieapparaat ...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van werking van machines of materieel - Basiskennis van werkorganisatie - Basiskennis van mise-en-place van de zaal - Basiskennis van reinigingstechnieken - Basiskennis van reinigingsplannen - Kennis van gebruik van een zaalplan - Kennis van tafelschikking - Kennis van technieken om tafels op te maken - Basiskennis van mise-en-place van het terras - Kennis van gebruik van een terrasplan

SITUERING

In deze module leert de cursist, naast het onthalen, adviseren en bedienen van de gast, de competenties en kennis die nodig zijn om een zaal (office, terras) te beheren.

Men leert ook omgaan met reservaties, reservaties en rekeningen voorbereiden en medewerkers aansturen en te begeleiden.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
5	<p>Noteert de reservaties</p> <ul style="list-style-type: none"> – Registreert de reservatie mondeling, telefonisch of online (gebruikt eventueel reservatiesoftware) – Noteert de naam, aantal personen, datum, uur, eventueel speciale wensen van de reservering – Communiceert de reservatie aan de (eind)verantwoordelijke 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van reservatiesystemen
6	<p>Stelt de zaal en de office op en maakt tafels klaar voor de dienst</p> <ul style="list-style-type: none"> – Raadpleegt de reservaties – Maakt een zaalplan en/of een terrasplan op – Staat in voor de mise-en-place van het buffet – Staat in voor de mise-en-place van aperitieven, nagerechten, koffie en toebehoren 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van het opstellen van een buffet – Kennis van mise-en-place van de zaal – Kennis van het opmaken van een zaalplan – Kennis van gebruik van een zaalplan – Kennis van tafelschikking – Kennis van technieken om tafels op te maken – Kennis van FIFO/FEFO-principe – Kennis van gebruik van een terrasplan – Kennis van het opmaken van een terrasplan
7	<p>Maakt het terras klaar voor de dienst</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 ...) – Leest het terrasplan 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van werkorganisatie – Kennis van mise-en-place van het terras – Kennis van reinigingstechnieken
8	<p>Onthaalt de gast bij aankomst in het restaurant, wijst hem een tafel toe en biedt de kaart aan</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van beperkte streekgebonden toeristische informatie – Kennis van principes van gastvriendelijkheid – Kennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits...). De kelner kan de gast begrijpen en in zinnen, met kennis van elementaire vakterminologie,

	<ul style="list-style-type: none"> – Begeleidt gasten naar hun tafel – Gaat discreet om met gasten – Reageert correct bij normoverschrijdend gedrag van gasten – Benadert de gast, indien gewenst, in een andere taal (Frans, Engels, Duits ...) – Geeft beperkte toeristische informatie op vraag van de gast 	<ul style="list-style-type: none"> antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren – Kennis van de regels van het onthaal – Kennis van lichaamstaal – Kennis van etiquette – Kennis van verschillende types van gasten
9	<p><i>Adviseert de gast bij zijn keuze van gerechten, al naargelang zijn smaak en de dagsuggestie en neemt de bestelling op</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Informeert en adviseert over het menu, aanbiedingen, suggesties, ... – Verkoopt een gerecht en/of drank overeenkomstig de bedrijfsstrategie – Geeft toelichting over de bereiding en de ingrediënten – Adviseert alternatieven bij allergieën en vaak voorkomende diëten – Informeert en adviseert over combinaties van gerechten en dranken – Heeft aandacht voor speciale wensen van de gast – Onthoudt of noteert de bestellingen (gerechten, dranken) – Registreert de bestelling – Geeft de bestelling en bijzonderheden door aan de keuken 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van rekenvaardigheid in functie van economisch werken – Kennis van allergenen – Kennis van principes van gastvriendelijkheid – Kennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits ...). De kelner kan de gast begrijpen en in zinnen, met kennis van elementaire vakterminologie, antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren – Kennis van etiquette – Kennis van ingrediënten en voedingsproducten – Kennis van vaak voorkomende diëten – Kennis van samenstelling van gerechten – Kennis van bereidingswijzen en -tijden van gerechten – Kennis van verkooptechnieken (upselling ...) – Kennis van rekenvaardigheid in functie van klantgericht werken
14	<p><i>Dient gerechten op in de zaal</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Past het bestek aan volgens het gerecht en de menukeuze van de gast – Haalt maaltijden op – Brengt de gerechten naar de tafel – Bedient de gasten volgens de richtlijnen van het huis en de etiquette (op de Engelse manier, op een bord, op de Franse manier, op de Russische manier, onder een stolp) – Past de richtlijnen van de etiquette toe – Wenst de gasten smakelijk eten en vraagt of alles naar wens is – Hanteert de juiste kracht en snelheid bij bedienen van de gast en het afruimen van de tafel – Beweegt zich in een beperkte ruimte zonder de gast(en) of collega's te hinderen – Serveert, indien nodig, gerechten na met dienstbestek – Ruimt de tafel af – Doet de mise-en-place van de tafel voor de volgende gast(en) – Houdt de gast(en) tijdens de maaltijd in de gaten, reageert alert op hun signalen – Registreert eventueel een extra bestelling van de gast(en) 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van allergenen – Kennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits ...). De kelner kan de gast begrijpen en in zinnen, met kennis van elementaire vakterminologie, antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren – Kennis van lichaamstaal – Kennis van ingrediënten en voedingsproducten – Kennis van vaak voorkomende diëten – Kennis van samenstelling van gerechten – Kennis van bereidingswijzen en -tijden van gerechten – Kennis van versheid van producten door zintuiglijke controle – Kennis van technieken voor bediening (Engelse, Franse, Russische wijze, op een bord ...) – Kennis van technieken om dienborden/borden te dragen

	<ul style="list-style-type: none"> – 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 – Neemt deel aan de voorbereiding en uitvoering van festiviteiten, banketten en buffetten 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van technieken om schotels op te dienen – Kennis van portioneren bij het bedienen van de gast
16	<p><i>Bereidt de betaling van de consumptie voor</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Voorziet voldoende wisselgeld in de kassa – Maakt de rekening voor de gast(en) 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van manuele en elektronische bestelsystemen – Kennis van manuele en elektronische kassasystemen
17	<p><i>Int de betaling voor de consumptie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 – Neemt gepast afscheid van de gast 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van principes van gastvriendelijkheid – Kennis van manuele en elektronische kassasystemen – Kennis van inningsprocedures – Kennis van functionele rekenvaardigheden – Kennis van betaalmiddelen
18	<p><i>Ruimt de tafels af en maakt het restaurant schoon na de dienst</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Maakt een reinigingsplan voor zaal en terras op – Zorgt voor orde en netheid in de zaal (behalve grondige schoonmaakbeurten) – Verwijdert de volle vuilniszakken en plaatst nieuwe – Staat in voor het opruimen en beveiligen van het terras na de dienst – Waakt over de netheid en de hygiëne van de publieke ruimtes – Meldt technische defecten (vb. frigo's, koffieapparaat ...) 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van werkorganisatie – Kennis van reinigingsplannen (opmaak en gebruik)
20	<p><i>Controleert de kassa bij het begin van de werkdag en telt bij de sluiting</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van manuele en elektronische kassasystemen – Kennis van functionele rekenvaardigheden – Kennis van controle van de kassa
21	<p><i>Stuurt het bedienend personeel aan</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van communicatietechnieken – Kennis van werkorganisatie – Kennis van opvolging van een team

22	<i>Leert medewerkers de richtlijnen van het bedrijf aan</i> <ul style="list-style-type: none">– Leert praktische vaardigheden voor de uitvoering van de opdrachten aan– Geeft uitleg bij de uitvoering van de opdrachten– Leert ergonomische hef- en tiltechnieken aan– Leert de regels van hygiëne en voedselveiligheid aan– Volgt de vaardigheden van de medewerkers– Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers– Begeleidt nieuwe medewerkers	<ul style="list-style-type: none">– Kennis van ergonomie– Kennis van HACCP-normen– Kennis van feedbacktechnieken
-----------	---	--

MODULE BEREIDING EN BEDIENING VAN DRANKEN

SITUERING

In deze module leert de cursist dranken bereiden en bedienen, inclusief dranken aan de gast adviseren en de bestelling opnemen. Ook het reinigen van de glazen en de couverts en het opruimen van het vaatwerk komt aan bod.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

Volgende generieke competentie zal in deze module geïntegreerd aan bod komen: 3. Werkt volgens de regels van hygiëne en voedselveiligheid.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
10	<p><i>Biedt de drankenkaart aan, adviseert de gasten en neemt de bestelling op</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Geeft informatie over de drankenkaart – Geeft informatie over smaken van gerechten en dranken en de afstemming ervan op elkaar – Raadpleegt bij bijzondere wensen de betrokken verantwoordelijke (de gespecialiseerde drankenkelner ...) – Neemt de bestelling op – Registreert de bestelling – Geeft de bestelling door aan de bar 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van rekenvaardigheid in functie van economisch werken – Kennis van principes van gastvriendelijkheid – Kennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits ...). De kelner kan de gast begrijpen en in zinnen, met kennis van elementaire vakterminologie, antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren – Kennis van etiquette – Kennis van samenstelling van gerechten – Kennis van samenstelling van dranken – Kennis van bereidingswijzen en -tijden van dranken – Kennis van verkooptechnieken (upselling ...) – Kennis van dranken – Kennis van rekenvaardigheid in functie van klantgericht werken
11	<p><i>Bereidt eenvoudige warme en koude dranken</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 de voorraad dranken aan – Bereidt eenvoudige warme dranken (koffie, thee ...) 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van beveragecost en wastecost – Kennis van rekenvaardigheid in functie van economisch werken – Kennis van FIFO/FEFO-principe – Kennis van ingrediënten en voedingsproducten – Kennis van samenstelling van dranken – Kennis van bereidingswijzen en -tijden van dranken – Kennis van dranken – Kennis van barmateriaal en machines – Kennis van versheid van producten door zintuiglijke controle
12	<p><i>Bereidt complexe warme en koude dranken</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Zet alle benodigde materialen klaar – Zorgt dat er zo min mogelijk tijd en materiaal wordt verspild 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van beveragecost en wastecost – Kennis van rekenvaardigheid in functie van economisch werken – Kennis van FIFO/FEFO-principe

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 de voorraad dranken en producten aan 	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van ingrediënten en voedingsproducten - Kennis van samenstelling van dranken - Kennis van bereidingswijzen en -tijden van dranken - Kennis van dranken - Kennis van barmateriaal en machines - Kennis van versheid van producten door zintuiglijke controle
13	<p><i>Dient de dranken op in de zaal</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Zet de dranken klaar of geeft de bestelling door - Haalt dranken op - Serveert dranken volgens de richtlijnen van het huis - Past de richtlijnen van de etiquette toe - 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 - Doet de mise-en-place van de tafel voor de volgende gast(en) - 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) 	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van allergenen - Kennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits ...). De kelner kan de gast begrijpen en in zinnen, met kennis van elementaire vakterminologie, antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren - Kennis van lichaamstaal - Kennis van samenstelling van gerechten - Kennis van bereidingswijzen en -tijden van dranken - Kennis van dranken - Kennis van versheid van producten door zintuiglijke controle - Kennis van technieken voor bediening (Engelse, Franse, Russische wijze, op een bord ...)
19	<p><i>Reinigt glazen en couverts (met stoom, met azijn...) en bergt het vaatwerk op</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Verzamelt en sorteert het af te wassen materiaal - Wast de glazen manueel af of bedient de afwasmachine - Bergt schoon materiaal op de daarvoor voorziene plaats op 	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van werking van machines of materieel - Kennis van werkorganisatie - Kennis van reinigingsplannen (opmaak en gebruik)

MODULE ZAALBEREIDINGEN EN -VERSNIJDINGEN

SITUERING

In deze module leert de cursist technieken om (voorbewerkte) ingrediënten van het gerecht in de zaal te bereiden, het gerecht af te werken en te versnijden. Hierna wordt het gerecht opgediend en geserveerd aan de gast op de voorgeschreven manier.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

Volgende generieke competentie zal in deze module geïntegreerd aan bod komen: 3. Werkt volgens de regels van hygiëne en voedselveiligheid.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
15	<p><i>Voert de zaalbereiding uit en werkt gerechten af (vlees versnijden, vis fileren, flamberen ...)</i></p> <ul style="list-style-type: none">– Zet de ingrediënten voor de bereiding in de zaal klaar– Controleert de materialen voor de uit te voeren tafelbereidingen op hygiëne en netheid– Controleert de klaargezette grondstoffen op soort, kwaliteit en bruikbaarheid– Toont het in de keuken reeds voorbereikte product aan de gasten– Geeft de nodige uitleg– Past de voorgeschreven keukentechniek voor de bereiding aan tafel toe– Hanteert gasstellen, vuren en warmhoudtoestellen (indien van toepassing)– Serveert het gerecht op voorgeschreven wijze aan de gast– Beantwoordt eventuele vragen van de gast– Ruimt de gebruikte materialen af	<ul style="list-style-type: none">– Kennis van ingrediënten en voedingsproducten– Kennis van samenstelling van gerechten– Kennis van bereidingswijzen en -tijden van gerechten– Kennis van versheid van producten door zintuiglijke controle– Kennis van technieken om dienborden/borden te dragen– Kennis van technieken om schotels op te dienen– Kennis van portioneren bij het bedienen van de gast– Kennis van versnijdingen en bereidingen in de zaal

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse Regering van _____ tot wijziging van de regelgeving over de indeling van studiegebieden in opleidingen van het secundair volwassenenonderwijs, de studiebekrachtiging en de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor de studiegebieden algemene personenzorg, auto, bibliotheek-, archief- en informatiekunde, drankenkennis, Europese hoofdtalen richtgraad 1 en 2, Europese neventalen richtgraad 1 en 2, Europese talen richtgraad 3 en 4, Hebreeuws, horeca, ICT-technieken, mechanica-elektriciteit, Oosterse talen, Scandinavische talen, Slavische talen en specifieke personenzorg.

Brussel,

De minister-president van de Vlaamse Regering,

Jan JAMBON

De Vlaamse minister van Onderwijs, Sport, Dierenwelzijn en Vlaamse Rand,

Ben WEYTS