

BEROEPSKWALIFICATIE (BK 0074)

Hulpbarman (m/v)

1. GLOBAAL

1.1 Titel

'Hulpbarman (m/v)'

1.2 Definitie

'Helpt de barman bij de ontvangst van gasten, stelt dranken voor, neemt bestellingen op, bereidt en serveert de dranken en/of kleine gerechten en maakt de rekening op teneinde de gast optimaal te bedienen.'

1.3 Niveau

3

1.4 Jaar van erkenning

2013

2. COMPETENTIES

2.1 Opsomming competenties

- Richt de ruimtes en de bar in en zet deze opnieuw op orde (*Id 14311*)
 - Organiseert de eigen werkzaamheden
 - Verzorgt de mise-en-place alvorens de dienst te starten
 - Controleert de temperatuur van de dranken
 - Schat benodigde hoeveelheden in op basis van de aanwezige voorraden en de verwachte drukte
 - Vult koelkasten en rekken aan met dranken volgens het "First In First Out" principe
 - Stelt de dranken op een ordelijke en aantrekkelijke manier aan de toog op
 - Schilt en snijdt fruit en perst sappen
 - Zorgt voor een voorraad ijs
 - Bewaart afgedekte dranken en ingrediënten koel
 - Zet de ingrediënten, benodigdheden en decoratie (rietjes, servetten, roerstokjes,) voor het bereiden en garneren van drank binnen handbereik
 - Maakt toestellen gebruiksklaar (koffiemachine, tapkraan, afwasmachine,)
 - Controleert de netheid van de glazen en koelt een aantal glazen voor
 - Zet het meubilair in de zaal netjes en voorziet de tafels van drankkaarten, kaarsen,

- Maakt het terras klaar voor de dienst (indien van toepassing) (*Toevoeging door arbeidsmarktactoren*) (*co 00448*)
 - Reinigt tafels, stoelen en ander terrasmeubilair
 - Reinigt de terrasvloer
 - Reinigt de asbakken en de vuilnisbakken
 - Staat in voor de mise-en-place van het terras (asbakken, kaarten, voorraad bestek en servetten, vuilniszakken, ...)
 - Schikt tafels en stoelen en zorgt voor de algehele netheid van het terras (opruimen van bloembakken, speelgoed, papiertjes, peuken, ...)
 - Reageert gepast op wisselende weersomstandigheden (regen, zon, ...)
 - Staat in voor het opruimen en beveiligen van het terras na de dienst

- Ontvangt de gast en neemt de bestelling van dranken op (*Id 21201-c*)
 - Groet de gasten die binnenkomen en buitengaan
 - Onthaalt de gast, indien gewenst, in een andere taal (Engels, Frans, Duits, ...)
 - Herkent trouwe en nieuwe gasten
 - Herkent de gewoonten van de verschillende types van gasten
 - Reageert op signalen van de gast
 - Beantwoordt de vragen van de gast
 - Speelt bij het adviseren over dranken in op de behoefte van de gast
 - Vestigt de aandacht op promoties of speciale aanbiedingen
 - Onthoudt of noteert de bestellingen (gerechten, drank) en geeft ze in de kassa in
 - Gaat diplomatisch om met moeilijke gasten
 - Reageert correct bij normoverschrijdend gedrag van gasten
 - Zorgt voor een aangename sfeer in de bar
 - Geeft beperkte toeristische informatie op vraag van de gast

- Maakt de dranken klaar en serveert de gast aan de toog, in de zaal, op het terras (*Id 16618-c*)
 - Leest de bestellingen en voert ze uit
 - Bedient toestellen en hulpmiddelen voor het bereiden en schenken van koude en warme dranken (koffiemachine, tapkraan, ...)
 - Kiest geschikte glazen of koppen
 - Voorziet een hoeveelheid ijs en de garnering volgens de richtlijnen
 - Tapt of schenkt de voorgeschreven hoeveelheid van de dranken in een glas volgens de richtlijnen
 - Houdt bij het klaarmaken en uitschenken van meerdere dranken de voorgeschreven volgorde aan
 - Beweegt zich in een beperkte ruimte zonder de gast(en) of collega's te hinderen
 - Past de hygiëne- en veiligheidsregels strikt toe
 - Past de reglementering op drankverkoop toe
 - Controleert en serveert de dranken volgens de richtlijnen

- Bereidt koude en warme snacks, ijsbereidingen (*Id 18029*)
 - Wast, schilt en snijdt groenten en fruit
 - Schikt de gerechten aan de hand van een technische fiche
 - Respecteert de juiste proporties
 - Maakt gerechten op
 - Dient op
 - Werkt de volgorde van de gerechten af volgens de bestellingen

- Bereidt de betaling van de consumptie voor (*Id 16736-c*)
 - Voorziet voldoende wisselgeld in de kassa
 - Maakt de rekening voor de gast(en)
 - Neemt afscheid bij vertrek
- Int de betaling voor de consumptie (*Id 16736-c*)
 - Controleert de geldigheid van het betaalmiddel
 - Volgt de voorgeschreven procedure voor betalingen met een bankkaart
 - Ontvangt het te betalen bedrag en geeft correct wisselgeld terug
- Ruimt de tafels en de toog af en maakt de bar- en zaaluitrusting schoon (*Toevoeging door arbeidsmarktactoren*) (*co 00449*)
 - Maakt de toog en de apparatuur schoon
 - Reinigt de tapinstallatie
 - Voert de lege flessen af en sorteert afval
 - Ruimt de tafels af en reinigt ze
 - Signaleert defecten, gebreken of storingen aan de apparatuur
 - Anticipeert op mogelijke onveilige omgevingsfactoren
 - Schakelt, indien nodig, machines of installaties uit
- Wast de glazen af (*Id 6234-c, Id 20783-c*)
 - Verzamelt en sorteert het leeggoed
 - Brengt borden en gebruikte benodigdheden naar de spoelkeuken voor de afwas
 - Verwijdert etens- en drankresten (indien van toepassing)
 - Verzamelt en sorteert het af te wassen materiaal
 - Wast glazen/koppen manueel af
 - Bedient een afwasmachine
 - Bergt glazen, koppen en gewassen materiaal op de voorziene plaats op
- Volgt de voorraad op en stelt tekorten vast (*Id 18152-c*)
 - Controleert de hoeveelheid gebruikte dranken en grondstoffen
 - Vult de voorraadlijsten in
 - Gebruikt software voor voorraadbeheer (indien van toepassing)
- Ontvangt de producten (biervaten, flessenrekken, ...) en bergt ze op (*Id 25576*)
 - Controleert de geleverde goederen op aantallen en kwaliteit
 - Controleert de bewaring en de opslag van goederen en voedingswaren
 - Past ergonomische hef- en tiltechnieken toe

2.2 Beschrijving competenties/activiteiten a.d.h.v. de descriptorelementen

2.2.1 Kennis

- Basiskennis van streekgebonden toeristische informatie
- Basiskennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits,)
De hulpbarman kan de gast begrijpen en met eenvoudige zinnen, met inbegrip van kennis van basisvakterminologie, informatie en advies verschaffen aan de gast
- Basiskennis van regels voor onthaal
- Basiskennis van de werking en organisatie van een bar

- Basiskennis van soorten dranken (alcoholisch, niet-alcoholisch/warm-koud), recepten en bereidingswijzen
- Basiskennis van ingrediënten en voedingsproducten
- Basiskennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken
- Basiskennis van de samenstelling van dranken
- Basiskennis van de samenstelling van eenvoudige gerechten
- Basiskennis van de bereidingswijzen en -tijden van dranken
- Basiskennis van de bereidingswijze en -tijden van eenvoudige gerechten
- Basiskennis van manuele en elektronische bestelsystemen/kassasystemen
- Basiskennis van verkooptechnieken
- Basiskennis van technieken om dienborden/borden/plateaus te dragen
- Basiskennis van voorraadbeheer
- Basiskennis van de verschillende types van gasten
- Kennis van barmateriaal en machines
- Kennis van voedselveiligheid en hygiëne
- Kennis van persoonlijke hygiëne
- Kennis van werkorganisatie
- Kennis van klantvriendelijkheid en etiquette
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van mondelinge communicatietechnieken (om een vlotte bediening van de gasten te verzekeren)
- Kennis van de regelgeving inzake wijnen en sterke drank
- Kennis van producten voor het reinigen van de bar en de apparatuur
- Kennis van serveertechnieken
- Kennis van rekenen en natellen van wisselgeld
- Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken

2.2.2 Vaardigheden

Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen bepalen van de eigen werkvolgorde
- Het kunnen uitvoeren van de mise-en-place van de bar, meubilair, het dienstmateriaal, warme en koude dranken, toebehoren
- Het kunnen herkennen van verschillende types van gasten en tegemoet komen aan hun verwachtingen
- Het kunnen verkopen van dranken en kleine gerechten aan gasten overeenkomstig de bedrijfsstrategie
- Het gepast kunnen reageren op de vragen van de gasten
- Het kunnen lezen en begrijpen van de bestellingen en deze uitvoeren in functie van de dienst
- Het kunnen bereiden van kleine koude en warme snacks, ijsbereidingen
- Het gepast kunnen reageren op signalen van de gasten
- Het kunnen waken over de orde, netheid en hygiëne van de publieke ruimten
- Het kunnen toepassen van regels met betrekking tot voedselveiligheid en hygiëne
- Het correct kunnen gebruiken van barmateriaal en machines
- Het kunnen tappen/schenken van de voorgeschreven drank volgens de richtlijnen
- Het kunnen voorbereiden van de betaling

- Het kunnen controleren van de geldigheid van het betaalmiddelen en correct innen van de betaling
- Het kunnen verstrekken van beperkte streekgebonden toeristische informatie aan gasten
- Het kunnen reinigen volgens het reinigingsplan
- Het kunnen melden van technische defecten bij de verantwoordelijke
- Het vlot en correct kunnen communiceren met de gasten en de collega's in functie van de dienst
- Het kunnen bedienen van en mondeling communiceren met gasten in een andere taal (Frans, Engels, Duits, ...)

Probleemoplossende vaardigheden

- Het kunnen inschatten welke problemen aan de verantwoordelijke moeten gemeld worden
- Het kunnen bepalen op welk tijdstip de verantwoordelijke bij een probleem/vraag moet bijgehaald worden
- Het kunnen omgaan met moeilijke gasten

Motorische vaardigheden

- Het kunnen uitvoeren van de volledige mise-en-place van de bar en het dienstmateriaal
- Het kunnen bewaken van de orde en de netheid van de bar en/of de zaal, terras (indien van toepassing)
- Het kunnen aanvullen van de frigo's
- Het correct kunnen gebruiken van het barmateriaal
- Het kunnen opnemen van de bestellingen
- Het kunnen tappen/schenken van de hoeveelheid drank volgens de richtlijnen
- Het kunnen ophalen van dranken aan de bar
- Het kunnen inzetten van dranken en borden volgens de richtlijnen van de etiquette
- Het correct kunnen bewegen in een beperkte ruimte, met respect voor een doorgedreven werktempo
- Het kunnen alert zijn voor de noden en de signalen van de gast(en)
- Het permanent aandachtig kunnen zijn voor de glazen van de gast(en) en het bijschenken indien gewenst
- Het kunnen schoonmaken, schikken en opbergen van de werkinstrumenten
- Het kunnen verwijderen van de vuilniszakken
- Het kunnen verzamelen en rangschikken van het leeggoed
- Het kunnen brengen van borden en benodigdheden naar de spoelkeuken
- Het correct kunnen verwijderen van etens- en drankresten
- Het manueel kunnen afwassen en/of het bedienen van de vaatwasmachine
- Het ergonomisch kunnen handelen bij het voortdurend rechtstaand uitvoeren van de taken
- Het kunnen hanteren van warme dranken

2.2.3 Context

Omgevingscontext

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

Handelingscontext

- De hulpbarman wordt tijdens zijn beroepsuitoefening geconfronteerd met een diversiteit aan werkzaamheden: de hele bar in het oog houden, informatie en adviezen geven, technische handelingen bij het verlenen van gastvrijheid, ...
- De beroepsuitoefening vraagt een bijzondere aandacht voor het gelijktijdig interpreteren en opmerken van de inhoud van glazen, signalen van de gasten, signalen van de bar, signalen vanuit de keuken en de algemene situatie in de zaal
- Uiterste precisie en oplettendheid bij het uitvoeren van de beroepsactiviteiten zijn noodzakelijk
- De beroepsbeoefenaar moet dienst- en tijdschema's naleven
- Het beroep vereist het toepassen van principes van klantvriendelijkheid, etiquette, persoonlijk voorkomen en hygiëne
- Permanente aandacht voor voedselveiligheid en hygiëne op de werkplek is nodig
- Het beroep houdt het hanteren van lasten en langdurig rechtstaan en rondlopen in
- De uitoefening van het beroep vraagt een respectvolle houding en een correcte, duidelijke en doelgerichte communicatie met de gasten, de collega's en de hiërarchische meerderen
- Het vertrouwelijk omgaan met informatie en gegevens van de gasten is vereist
- De hulpbarman moet alert zijn wanneer de gasten normafwijkend gedrag vertonen en gepast reageren
- Het beroep vereist het afstemmen van de dienstverlening op de wensen en noden van de gasten
- Het kunnen omgaan met moeilijke gasten en hun klachten/specifieke verwachtingen en vragen is noodzakelijk
- Permanente aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening is noodzakelijk
- Het economisch omgaan met voedingsproducten is noodzakelijk
- De beroepsbeoefenaar kan op piekmomenten goed en efficiënt functioneren

- De beroepsbeoefenaar moet alert zijn voor de eigen veiligheid bij het hanteren van warme en koude borden/dienstmateriaal/machines/materiaal

2.2.4 Autonomie

- Werkt onder de directe leiding en toezicht van de barman
- Is zelfstandig in het uitvoeren van zijn eigen taken: de mise-en-place van de bar, de bediening van de gast(en), het afruimen van de tafels, het opruimen en hygiënisch houden van de bar
- Is gebonden aan de instructies van de verantwoordelijke, het respecteren van bedrijfsprocedures en -afspraken, regels met betrekking tot voedselveiligheid en hygiëne, veiligheidsvoorschriften, principes van klantvriendelijkheid en etiquette en persoonlijk voorkomen
- Doet bij problemen beroep op de verantwoordelijke voor afrekening met de gast, beantwoorden van vragen van de gast, oplossen van problemen met de gasten en voor het aanzuiveren van de voorraden

2.2.5 Verantwoordelijkheid

- Zorgvuldig onthaal van de gasten
- Klanttevredenheid
- Een vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke bediening
- Informatie aan de gasten over drankenkaart, menu en plaatselijke toeristische informatie
- Informatie aan de gasten omtrent promoties en acties
- Verkoop van kleine gerechten en dranken
- Zorgvuldig genoteerde bestellingen
- Correcte uitvoering van de mise-en-place van de bar
- Een aangename sfeer
- De bediening, volgens de bedrijfseigen procedures
- Gerespecteerde normen
- Een vlotte werkvoortgang en correct uitgevoerde instructies
- Eigen veiligheid bij het hanteren van warme of koude dranken/dienbladen/machines/materiaal
- Een ordelijke en nette eigen werkplek
- Persoonlijke hygiëne en verzorgd voorkomen
- De toepassing van de voedselveiligheids- en hygiëneregels
- De toepassing van de etiquette
- Nageleefde veiligheidsvoorschriften
- Efficiënte communicatie met leidinggevende en medewerkers

2.3 Vereiste attesten

Een medisch attest om te mogen werken in de horecasector