|  |  |
| --- | --- |
| Cursist(e):  Contractnummer: | Bedrijf:  Contactpersoon: |

## Beroep: Uitbater café/brasserie(m/v) (G180101-3) Indicatieve duur tijd: xxxx weken

# Definitie:

# Staat in voor de bediening aan de toog, in de zaal, op het terras, van warme of koude dranken. Houdt zich daarbij aan de wetgeving. Onderhoudt de glazen, de baruitrusting en de ruimtes volgens de regels van de hygiëne en de regelgeving die geldt voor horecazaken. Bijkomende activiteiten kunnen zijn: de verkoop van bijkomende producten (tabak, loterijbiljetten, ...) en het uitbaten van een bar, een café of een bar-brasserie.

1. **De competenties: Inhoudstafel**

[De klant ontvangen en de bestelling van drankjes opnemen 2](#_Toc427589146)

[De drankjes klaarmaken en aan de toog, in de zaal, op het terras aan de klant serveren 3](#_Toc427589147)

[De betaling voor de consumpties innen 4](#_Toc427589148)

[De glazen afwassen 6](#_Toc427589149)

[De ruimtes en de bar inrichten en opnieuw op orde zetten 6](#_Toc427589150)

[De voorraad opvolgen, tekorten vaststellen Bestellingen plaatsen 8](#_Toc427589151)

[Eenvoudige gerechten bereiden (salades, rauwkostschotel, kaasschotel, nagerechten,…) 9](#_Toc427589152)

[Cocktailrecepten met of zonder alcohol uitwerken 10](#_Toc427589153)

[Cocktails samenstellen op vraag van de klant 10](#_Toc427589154)

[een organisatie boekhoudkundig en administratief beheren 11](#_Toc427589155)

[Personeel aanwerven en ze de richtlijnen van de organisatie aanleren 11](#_Toc427589156)

[De activiteiten van het personeel controleren 11](#_Toc427589157)

[De activiteiten van een team coördineren 12](#_Toc427589158)

[producten verkopen; loterij, spelletjes, tabak en rookwaren 13](#_Toc427589159)

[De kassa bij het begin van de werkdag controleren. De kassainhoud bij sluiting tellen 13](#_Toc427589160)

1. **Geplande opleidingsacties**
2. **Job gerelateerde competenties: basis**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De klant ontvangen en de bestelling van drankjes opnemen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Groet klanten die binnen komen en buiten gaan en reageert op signalen van een klant  Beantwoordt vragen van de klant | De begeleider:   * legt aan de cursist uit wat de verwachtingen zijn * leert de gebruikelijke formules bij klantencontact * brengt de principes van klantvriendelijkheid aan bij de cursist |  |  |
| Speelt bij het adviseren over dranken in op de behoefte van de klant  Vestigt de aandacht op promoties of speciale aanbiedingen | De begeleider stelt de drankenkaart ter beschikking van de cursist en geeft de nodige bijkomende informatie.  De cursist bestudeert de drankenkaart, biedt ze aan de gasten aan en geeft de nodige informatie. De begeleider stuurt bij indien nodig. |  |  |
| Onthoudt of noteert de bestellingen (gerechten, drank) en geeft ze in de kassa in | De cursist leert werken met het kassasyteem en leert het noteren en registreren van bestellingen.  . |  |  |
| Gaat diplomatisch om met moeilijke klanten  Stuurt klanten weg die andere klanten tot last kunnen zijn | De begeleider legt aan de cursist uit wat de verwachtingen zijn.  Hij oefent het diplomatisch omgaan met de gasten door middel van een rollenspel met de cursist en collega’s. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De drankjes klaarmaken en aan de toog, in de zaal, op het terras aan de klant serveren | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Bedient toestellen en hulpmiddelen voor het bereiden en schenken van koude en warme dranken (koffiemachine, tapkraan,….) | De handelingen die nodig zijn om de verschillende koude en warme dranken te bereiden en te schenken worden door de begeleider getoond. Cursist opvolgen bij de eerste handelingen. |  |  |
| Kiest geschikte glazen of koppen | De begeleider toont de plaats van de barbenodigdheden en legt de werking van het barmateriaal uit. |  |  |
| Voorziet een hoeveelheid ijs en garnering volgens de richtlijnen | De dagelijkse voorbereidingen (hoeveelheid ijs en garnering) worden aan de cursist getoond. Voorzie productfiches om de cursist te ondersteunen. |  |  |
| Tapt of schenkt de voorgeschreven hoeveelheid van dranken en een glas volgens de richtlijnen  Serveert dranken volgens de richtlijnen | De cursist leert tappen, schenken en serveren van dranken volgens voorgeschreven hoeveelheden. Voorzie productfiches om de cursist te ondersteunen. |  |  |
| Houdt bij het klaarmaken en uitschenken van meerdere dranken de voorgeschreven volgorde aan | De cursist leert de juiste volgorde van bereiden en schenken van dranken volgens een diverse bestelling na te leven. Voorzie productfiches om de cursist te ondersteunen. |  |  |
| Heeft de kennis van technieken om dienborden/borden te dragen | De cursist oefent de techniek voor het dragen van dienborden en borden.  De oefeningen moeten de cursist de nodige techniek en kracht bijbrengen. |  |  |
| Heeft kennis over de regelgeving inzake wijnen en sterke drank  Past de reglementering op drankverkoop toe | De begeleider informeert de cursist over de geldende regelgeving inzake de verkoop van drank, wijn en sterke drank |  |  |
| Past de hygiëne- en veiligheidsregels strikt toe | De begeleider geeft de nodige richtlijnen van hygiëne- en veiligheidsregels aan de cursist en volgt dit op.  Bij het gebruik van machines zal de begeleider, bij het eerste gebruik van de machines, de nodige veiligheidsrichtlijnen uitleggen en de cursist opvolgen bij het juiste gebruik van de machines.  Bij voorkeur zijn er veiligheidsinstructiekaarten aanwezig. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De betaling voor de consumpties innen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Voorziet voldoende wisselgeld in de kassa | De begeleider informeert de cursist over de aanwezigheid van wisselgeld in de kassa en geeft informatie voor het beheer van de ter beschikking gestelde kassa.  . |  |  |
| Maakt de rekening voor de gasten | De cursist krijgt de nodige instructie en kan op voorhand via de oefenmodule van de computer of kassasysteem simulaties uitvoeren.  De rekeningen worden onder toezicht van de begeleider opgesteld, de cursist rekent na verloop van tijd zelfstandig af met de klant. |  |  |
| Controleert de geldigheid van het betaalmiddel  Volgt de voorgeschreven procedure voor betaling met een bankkaart  Ontvangt het te betalen bedrag en geeft correct wisselgeld terug  Kent de inningsprocedure | De begeleider legt de inningsprocedure, de toegelaten betaalmiddelen en de controle op de geldigheid van de betaalmiddelen uit...  De cursist verrekent kortingen, verwerkt betalingen, controleert de geldigheid van de betaalmiddelen en levert een betaalbewijs af. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Competentie: De tafels, toog afruimen en de bar- en zaaluitrusting onderhouden en schoonmaken** | | |  |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kent de regels voor voedselhygiëne en -veiligheid  Maakt de toog en apparatuur schoon  Reinigt de tapinstallatie | De begeleider informeert de cursist en stelt productfiches ter beschikking en toont de reinigingsprocedure.  Hij informeert de cursist over de gebruikelijke veiligheidsmaatregelen en stelt de nodige beschermingsmiddelen ter beschikking.  De cursist past de juiste techniek toe en gebruikt hiervoor een aangepast product in een juiste dosering, afhankelijk van de aard van de vervuiling |  |  |
| Voert lege flessen af en sorteert afval | De cursist leert lege flessen af te voeren, het afval te sorteren, de volle vuilzakken zelfstandig en spontaan te verwijderen en nieuwe te plaatsen na reiniging van de vuilzakhouders |  |  |
| Ruimt tafels af en reinigt ze | De begeleider toont hoe tafels worden afgeruimd en proper gemaakt. |  |  |
| Signaleert defecten, gebreken of storingen aan de apparatuur | De begeleider informeert de cursist wie hij moet verwittigen bij technische defecten. |  |  |
| Creëert een aangename sfeer in de bar | De begeleider informeert de cursist over de gebruikelijke, temperatuur, verlichting en achtergrondmuziek toont de bedieningspanelen en de werking ervan aan de cursist. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De glazen afwassen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Verzamelt en sorteert de vuile glazen  Wast glazen/koppen manueel af  Bedient een afwasmachine  Bergt glazen en koppen op de voorziene plaats op | De begeleider legt aan de cursist de werking en bediening van de vaatwasmachine uit en toont de manier van opbergen van glazen en tassen.  Hij demonstreert hoe het af te wassen materiaal teverzamelen en te sorteren, de manuele en machinale vaatwas uit te voeren en de netheid van de vaat te controleren, het afgewassen materiaal op te bergen op de voorziene plaats |  |  |
| Kent de regels voor voedsel hygiëne en veiligheid | **Zie competentie:** De tafels, toog afruimen en de bar- en zaaluitrusting onderhouden en schoonmaken (supra) |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De ruimtes en de bar inrichten en opnieuw op orde zetten | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Verzorgt de mise-en-place alvorens de dienst te starten | De dagelijkse voorbereidingen, worden door de begeleider getoond. De cursist voert dit uit onder begeleiding. |  |  |
| Controleert de temperatuur van de dranken | De temperatuurvereisten van de dranken worden uitgelegd aan de cursist. De controle wordt getoond. |  |  |
| Schat benodigde hoeveelheden in op basis van de aanwezige voorraden en de verwachte drukte | De cursist maakt een schatting van de verkoop op onder toezicht van de begeleider.  Houdt rekening met uitzonderlijke omstandigheden (braderie, feestdag, …,) bij het opstellen van de schatting. |  |  |
| Vult koelkasten en rekken aan met dranken volgens het ‘first in first out’ principe | De begeleider legt het FIFO-systeem uit aan de cursist  Toont de werkwijze bij het aanvullen van de dranken. |  |  |
| Stelt de dranken op een ordelijke en aantrekkelijke manier op aan de toog | De dagelijkse voorbereidingen worden door de begeleider getoond. |  |  |
| Schilt en snijdt fruit en perst sappen  Maakt ijs  Zet de ingrediënten, benodigdheden en decoratie (rietjes, servetten, roerstokjes,…) voor het bereiden en garneren van dranken klaar binnen handbereik | De begeleider legt de werkvolgorde uit en toont de gebruikelijke mise-en-place aan de cursist. |  |  |
| Maakt toestellen gebruiksklaar (koffiemachine, tapkraan, afwasmachine,…) | De dagelijkse voorbereidingen worden door de begeleider getoond. |  |  |
| Bewaart dranken en afgedekte ingrediënten koel | De begeleider informeert en toont de cursist hoe ingrediënten en dranken koel bewaard moeten worden |  |  |
| Controleert de netheid van de glazen en koelt een aantal glazen voor | De begeleider geeft duidelijke richtlijnen aan de cursist  Hij toont hoe de netheid van de glazen wordt gecontroleerd en hoe glazen worden voorgekoeld. |  |  |
| Zet het meubilair in de zaal netjes en voorziet de tafels van drankkaarten, kaarsen,… | De begeleider stelt het zaalplan ter beschikking van de cursist geeft de nodige uitleg en toont de te volgen werkwijze |  |  |

# Job gerelateerde competenties: specifiek

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De voorraad opvolgen, tekorten vaststellen Bestellingen plaatsen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Controleert de hoeveelheid gebruikte dranken en grondstoffen | De begeleider geeft duidelijke richtlijnen aan de cursist en voert de eerste controles samen uit op basis van vooropgestelde lijsten. |  |  |
| Vult voorraadlijsten in  Berekent de hoeveelheid producten voor de bestelling  Vult de bestelbon in  Plaats bestellingen | De begeleider leert aan de cursist door middel van fictieve opdrachten of oefeningen hoe de hoeveelheid te bestellen product moet worden berekend. Hij controleert de uitgerekende bestelling, stuurt bij waar nodig. |  |  |
| Gebruikt software voor voorraadbeheer (indien aanwezig) | De cursist krijgt toelichting over de software in verband met voorraadbeheer. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **De producten (biervaten, flessenrekken,…) ontvangen en ze opbergen** | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Controleert de geleverde goederen op aantallen en kwaliteit | De begeleider leert de cursist opmerkzaam te zijn op de kwaliteit en aantal van de geleverde goederen, dit door de vergelijking van bestel- en leveringsbonnen of factuur.  Hij informeert de cursist over de te volgen procedure.  De cursist leert de verantwoordelijke te contacteren bij het vaststellen van afwijkingen. |  |  |
| Controleert de bewaring en de opslag van goederen en voedingswaren | De begeleider informeert de cursist over het FIFO-systeem, bewaarvoorschriften en –termijnen die toegepast worden. |  |  |
| Kent de ergonomische hef- en tiltechnieken | De begeleider maakt de cursist opmerkzaam voor de ergonomische hef- en tiltechnieken teneinde overbelasting en/of ongevallen te voorkomen |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Eenvoudige gerechten bereiden (salades, rauwkostschotel, kaasschotel, nagerechten,…) | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Wast, schilt en snijdt groenten en fruit | De richtlijnen rond economisch werken wordt door de begeleider uitgelegd en opgevolgd.  De cursist leert groenten, fruit schoon te maken, te wassen en te versnijden volgens de richtlijnen van de begeleider. Hij schilt en pelt met zo weinig mogelijk verlies  De begeleider voert een visuele controle uit tijdens het wassen van groenten en fruit. |  |  |
| Schikt de gerechten aan de hand van een technische fiche  Maakt gerechten op | De cursist geeft oog voor details, hij schikt en presenteert de maaltijden conform een voorbeeld of een technische fiche.  De cursist werkt hygiënisch onder toezicht van de begeleider. |  |  |
| Respecteert de juiste proporties | Het portioneren wordt door de begeleider aangeleerd en verder opgevolgd bij het uitvoeren van de opdrachten. |  |  |
| Dient gerechten op een bord op | De begeleider legt uit hoe gerechten op bord geschikt dienen te worden. |  |  |
| Werkt de volgorde van de gerechten af volgens de bestelling | De begeleider toont het afwerken van de gerechten volgens een voorbeeld van een bestelling. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Cocktailrecepten met of zonder alcohol uitwerken | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Serveren van samengestelde dranken  Maakt cocktails | De begeleider stelt recepturen ter beschikking en toont de samenstelling en opbouw van samengestelde dranken, longdrinks en cocktails  De dagelijkse mise-en-place wordt door de begeleider getoond.  Hij begeleidt de cursist bij het maken van de cocktails, geeft tips voor garnituren en presentatie |  |  |
| Probeert nieuwe combinaties van dranken en ingrediënten uit | De begeleider laat de cursist nieuwe cocktails uitwerken voor speciale gelegenheden, seizoenen, enz. |  |  |
| Doet ideeën op via vakbladen, internet, beurzen,…  Kennis vaktermen, apparatuur en materialen | De begeleider toont informatiebronnen |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Cocktails samenstellen op vraag van de klant | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Koelt glazen voor | De begeleider toont hoe glazen gekoeld moeten worden |  |  |
| Gebruikt een maatglas om hoeveelheden af te meten | De gebruikelijke maatinhoud voor samengestelde dranken en het gebruik van het maatglas worden aangeleerd. |  |  |
| Bereidt dranken door het mengen van de aangegeven hoeveelheid van de ingrediënten volgens het recept | Cocktails maken wordt aangeleerd. Voorzie productfiches. Kan ook via externe werknemersopleiding |  |  |
| Kiest het geschikte glas | De cursist beschikt over een lijst die aangeeft welk glas voor welke drank geschikt is. Kan ook met visueel materiaal. |  |  |
| Werkt de cocktail af met fruit en garnituur | De begeleider toont de afwerking van de diverse cocktails. Kan ook met visueel materiaal. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| een organisatie boekhoudkundig en administratief beheren | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)  Houdt gegevens bij (aan- en verkoopfacturen, personeelsdossiers, ...)  Volgt de (uitbestede) boekhouding op  Berekent omzetcijfers  Bepaalt de verkoopprijzen van diensten en producten  Komt wettelijke en fiscale verplichtingen na | De begeleider stelt de nodige documenten, software en alle nuttige informatie ter beschikking.  Hij leert de cursist werken met de ter beschikking gestelde gegevens  om omzetcijfers, verkoopprijzen te berekenen.  Hij geeft uitleg bij de wettelijke en fiscale verplichtingen  De cursist behandelt de vertrouwelijke informatie met de nodige discipline en verstrekt deze niet aan derden  Kan ook via externe opleiding |  |  |

**Meer informatie op;** [**http://www.fedhorecavlaanderen.be/downloads/custompages/tRUEth0g53zVkJVP.pdf**](http://www.fedhorecavlaanderen.be/downloads/custompages/tRUEth0g53zVkJVP.pdf)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Personeel aanwerven en ze de richtlijnen van de organisatie aanleren | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Ondersteunt de werving en selectie van nieuwe medewerkers  Informeert, begeleidt, stuurt en motiveert (nieuwe) medewerkers | Niet van toepassing |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De activiteiten van het personeel controleren | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Ziet toe op de uitvoering van de opdrachten  Grijpt in bij verkeerd werk of gedrag van medewerkers  Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers | De begeleider laat de cursist de planning voorbereiden, hij controleert de planning, stuurt bij waar nodig  Hij ziet toe op de bespreking van de opdrachten en de uitvoering van de taken en observeert met de cursist op discrete wijze de medewerkers bij het uitvoeren de opdrachten  Hij geeft het voorbeeld bij het ingrijpen bij verkeerd werk of gedrag van de medewerkers, en laat de cursist ingrijpen waar het kan. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De activiteiten van een team coördineren | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Stelt een planning op en past ze aan wijzigende omstandigheden aan Verdeelt taken en verantwoordelijkheden | De cursist leer onder toezicht een planning opstellen en aanpassen aan omstandigheden, verantwoordelijkheden en taken verdelen  De begeleider geeft uitleg en toegang tot de beschikbare softwarepakketten.  Hij maakt samen met de cursist de werkplanning op, houdt hierbij rekening met de vaardigheden, opleiding, ervaring, en eventuele aan- of afwezigheid van de medewerkers in het kader van de verwachte drukte en/of voortgang van de voorbereidingen. |  |  |
| Informeert, begeleidt, stuurt en motiveert (nieuwe) medewerkers  Controleert de uitvoering van de opdrachten en het naleven van procedures | De begeleider demonstreert hoe opdrachten uitgelegd en besproken worden met (nieuwe) medewerkers |  |  |
| Organiseert en leidt teamvergaderingen | De cursist observeert het verloop van teamvergaderingen en bespreekt dit nadien met de begeleider. |  |  |
| Volgt competenties van medewerkers op en bespreekt opleidingsmogelijkheden met de betrokkenen  Voert plannings-, functionerings- en evaluatiegesprekken | Niet van toepassing |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| producten verkopen; loterij, spelletjes, tabak en rookwaren | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Houdt een dubbele kassa bij de verkoop van spelletjes, loterijproducten, tabak en rookwaren | De begeleider informeert de cursist over het bijhouden van een dubbele kassa voor de verkoop van spelletjes, loterijproducten, tabak en rookwaren |  |  |
| Kennis van regelgeving inzake tabaksverkoop  Kennis van reglementering voor spellen en loterijen |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De kassa bij het begin van de werkdag controleren. De kassainhoud bij sluiting tellen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Gebruikt een kasregister. Controleert de totale dag ontvangst en vergelijkt deze met de kassarol. Verwerkt en controleert de dagelijkse verrichtingen boekhoudkundig Onderzoekt oorzaken van kasverschillen | De begeleider:   * Geeft de cursist de nodige instructie voor het bedienen, registreren en het opmaken van een dagrapport, hij kan vooraf via de oefenmodule van de computer of kassasysteem simulaties uitvoeren. * Detecteert oorzaken van kasverschillen en bespreekt ze met de cursist * Verwerkt en controleert boekhoudkundige verrichtingen samen met de cursist * Informeert de cursist over de aanwezigheid van wisselgeld in de kassa.   De cursist bedient de kassa onder toezicht van de begeleider. |  |  |

# Persoonsgebonden competenties

|  |  |
| --- | --- |
| **Competentie** | **Omschrijving** |
| **Efficiënt werken** | De cursist leert geleidelijk om meer initiatief zelf te nemen met minder instructies van de begeleider. Cursist en begeleider bespreken de geleidelijkheid in functie van de bedrijfscontext (moeilijkheidsgraad) en haalbaarheid (competentieniveau) van de cursist. |
| **Kunnen doorzetten** | De cursist kan geleidelijk aan taken opnemen met een grotere complexiteit en tijdsdruk en brengt deze tot een goed einde |
| **Kunnen omgaan met regels** | Cursist en begeleider maken werkafspraken over veiligheidsregels en werkplanning. De cursist volgt de afgesproken werkwijze. |
| **Kunnen omgaan met stress** | De begeleider bewaakt en helpt de cursist omgaan met tijdsdruk, werkdruk, kritiek of teleurstelling. De begeleider waakt er over dat kritiek enkel werk gerelateerd is en treedt op bij persoon gerelateerde kritiek. via [www.vdab.be](http://www.vdab.be): NHA-opleiding Stressmanagement (E06549, betalend) of Webleercursus (gratis) |
| **Kunnen plannen en organiseren** | Cursist en begeleider maken afspraken over een werkplanning en resultaat. De cursist leert belangrijke dingen van minder belangrijke onderscheiden. |
| **Resultaat nastreven** | Cursist en begeleider bespreken resultaten en leerpunten van de cursist in verband met het werk op tijd gedaan hebben binnen de beoogde kwaliteit. De cursist leert verantwoordelijkheid nemen voor het resultaat van het werk. |
| **Taalvaardig zijn in het Nederlands** | De cursist kan zowel met mondelinge als schriftelijke informatie omgaan op een niveau dat vereist is voor de uitoefening van zijn job. |
| **Veilig werken en respect voor materialen hebben** | De cursist wordt geïnformeerd over de geldende veiligheidsregels en leeft deze na een tijd spontaan na. |
| **Verzorgen van persoonlijke presentatie** | De cursist wordt geïnformeerd over de gebruikelijke regels inzake dress code en leeft deze na een tijd spontaan na |
| **Zorgvuldig en hygiënisch werken** | De cursist krijgt aanvankelijk nauwkeurige aanwijzingen in verband met de hygiëne en weet geleidelijk zelf welke regels hij in welke situatie moet naleven |
| **Zorgvuldig en nauwkeurig werken** | De cursist oefent in nauwkeurig werken volgens de normen en specifieke details en het eigen werk controleren. De cursist leert ordelijk werken en opruimen na een taak. |

# Bedrijfsspecifieke competenties

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **competenties** | **Opleidingsactie** | **Voorziene einddatum** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |