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

**Beroep: POLYVALENT MEDEWERKER RESTAURANT (m/v) Indicatieve duur tijd: 15 weken**

Bereidt en verkoopt voedingswaren (brood, patisserie), eenvoudige warme of koude gerechten (belegde broodjes, salades, ijsjes, ...). Volgt de regels van de hygiëne en voedselveiligheid en de kwaliteitsvereisten van het bedrijf.   
Een bijkomende activiteit kan zijn: gerechten aan tafel opdienen.

1. **De competenties: Inhoudstafel**

[De klant informeren over de samenstelling van de producten (salades, belegde broodjes, ...) De bestelling opnemen 2](#_Toc427155195)

[Eenvoudige gerechten bereiden (salades, rauwkostschotel, kaasschotel, nagerechten, ...) 2](#_Toc427155196)

[Voedingsmiddelen klaarmaken of opwarmen . Belegde broodjes, hamburgers, ... samenstellen en afwerken 4](#_Toc427155197)

[De presentatie van producten en van warme en koude gerechten in een toonbank of op een buffet verzorgen. Het buffet of de toonbank in de loop van de dienst opnieuw aanvullen 4](#_Toc427155198)

[De bestelling aan de klant overhandigen (op een bord, in een meeneemverpakking, op een dienblad, ...) 5](#_Toc427155199)

[Betalingen ontvangen 5](#_Toc427155200)

[Bereidingen en producten verpakken en etiketteren (fabricatie- en houdbaarheidsdata) Ze opbergen in de koelruimte, voorraadkamer 6](#_Toc427155201)

[De zaal, het keukenmateriaal en -uitrusting onderhouden 7](#_Toc427155202)

[Bereiden en/of opwarmen van: belegde broodjes, brood, salades, traiteurschotels (pizza’s, quiches, …) patisserie 7](#_Toc427155203)

[Bereiden en/of opwarmen van: Warme dranken 8](#_Toc427155204)

[Opdienen van gerechten aan tafel, op een bord 8](#_Toc427155205)

[De goederen ontvangen en controleren , de goederen opslaan in een koelkamer of een voorraadkamer 8](#_Toc427155206)

[De bereiding van belegde broodjes, brood, ... plannen volgens de verwachte verkoopstroom 9](#_Toc427155207)

[Afwassen 9](#_Toc427155208)

[Bestellingen leveren bij klanten 10](#_Toc427155209)

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De klant informeren over de samenstelling van de producten (salades, belegde broodjes, ...) De bestelling opnemen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Verzorgt taal, gedrag en houding in contact met de klant | * Afspraken maken over kledij en het verzorgd voorkomen. * Aanleren van de gebruikelijke formules bij klantencontact | …/…./…. |  |
| Registreert de bestelling in de kassa | * Uitleg over de werking de kassa: onderdelen, registreren van bestellingen en kleine storingen verhelpen. * Via de oefenomgeving van de kassa (bestaat meestal) alle handelingen voor het registreren van bestellingen inoefenen |  |
| Kennis van principes van klantvriendelijkheid | * Bespreken van de principes van klantvriendelijkheid * Verwijzen naar bijkomende informatie op: [www.kenuwgasten.eu](http://www.kenuwgasten.eu) |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Eenvoudige gerechten bereiden (salades, rauwkostschotel, kaasschotel, nagerechten, ...) | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Zet ingrediënten en keukenmateriaal klaar | * Bespreken van de richtlijnen (o.a. veiligheid en hygiëne, HACCP) en afspraken die in het bedrijf van toepassing zijn op vlak van stockage en verwerkingen van ingrediënten. De vaste opbergplaatsen van keukenmaterieel tonen. Uitleg over de organisatie van de keuken. * Voortonen waar en hoe de werkpost wordt voorbereid (ingrediënten en keukenmaterieel klaarzetten) * De werkvolgorde voortonen, timing bespreken (wat eerst, welke activiteiten kunnen tezelfdertijd worden uitgevoerd, snelheid van werken,…) * Uitleg en demonstratie over het aanzetten van vuren, ovens en kookplaten. * Uitleg over de wijze waarop bestellingen aan de keuken worden doorgegeven en communicatie wanneer de gerechten klaar zijn. | …/…./… |  |
| Wast groenten en fruit en maakt ze schoon | * De werkwijze en -volgorde demonstreren voor het schoonmaken, wassen en versnijden van groeten en fruit. Bespreken van de criteria om het resultaat (visueel) te beoordelen * Richtlijnen bespreken rond veilig, hygiënisch en economisch werken |  |
| Bereidt gerechten aan de hand van een recept | * Tonen waar recepten kunnen geraadpleegd worden en hoe ze zijn opgebouwd. * Uitleg geven over het gebruik van recepten en hoe deze te volgen (te interpreteren) |  |
| Bereidt de gerechten volgens de volgorde van de bestellingen | * Uitleg geven over de manier waarop de volgorde van de bestellingen in de keuken wordt bijgehouden. Afspraken maken rond het voorbereiden en afwerken van de gerechten. |  |
| Respecteert de vooraf bepaalde portionering | * Het belang van portioneren bespreken (relatie winst - klantentevredenheid) en er duidelijk afspraken over maken. |  |
| Schat de verwachte verkoop in | * Begeleider en cursist schatten samen de verkoop in, verduidelijken welke factoren hierin allemaal een rol kunnen spelen (reservaties, seizoen, welke dag van de week, weekends, feestdagen…) |  |
| Kennis van bereidingswijze van voedingsmiddelen | * Keukentechnieken demonstreren: de handelingen, aandachtspunten, werkvolgorde, hoe kook-of bakprocessen opvolgen, controleren en bijsturen. Het waarom van de handelingen uitleggen en de gevolgen indien dit niet zo gebeurt. (bv. onvoldoende gaar, smaakverlies, verandering textuur, verkleuring, …) * Keukentermen aanleren en deze systematisch gebruiken in alle onderlinge communicatie |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Voedingsmiddelen klaarmaken of opwarmen . Belegde broodjes, hamburgers, ... samenstellen en afwerken | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Gebruikt verschillende types ovens (warmtecirculatie, hete lucht, …) en kookplaten (gas, inductie, …) | * Duidelijke richtlijnen geven over het gebruik van de keukentoestellen: wat wordt voor welke bereiding gebruikt. * Demonstreren hoe de toestellen worden aan- en afgezet of bijgeregeld. | …/…./…. |  |
| Respecteert de opwarmingstijden van voedingsmiddelen | * Richtlijnen geven over de opwarmings- of bereidingstijden van voedingsmiddelen. (Raadplegen technische fiches) * Voortonen hoe gerechten worden opgewarmd of bereid. |  |
| Stelt gerechten samen aan de hand van een voorbeeld (salades, broodjes, …) | * Bij elk gerecht het gewenste resultaat voortonen. De criteria bespreken waaraan het gerecht moet voldoen. (Schikking, hoeveelheid, afwerking,…) * Een visuele ondersteuning geven (foto, tekening, technische fiche) Kan de cursist ook zelf foto’s nemen? |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De presentatie van producten en van warme en koude gerechten in een toonbank of op een buffet verzorgen. Het buffet of de toonbank in de loop van de dienst opnieuw aanvullen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Verzorgt de mise-en-place van de toonbank (bain-marie, bestek, borden, servetten, …) | * Voortonen van de mise-en-place (plaatsing, aantallen, presentatie, te controleren punten,…bij het openen van het buffet of toonbank | …/…./…. |  |
| Vult dranken aan | * Voortonen hoe dranken worden aangevuld en waar deze “reserves” staan |  |
| Presenteert en schikt de bereidingen hygiënisch en aantrekkelijk | * Demonstreren hoe bereidingen worden geschikt in de toonbank of op het buffet |  |
| Vult aan zodra een bereiding bijna op is  Past bij het aanvulling van het buffet het FIFO-principe toe | * Uitleg over het FIFO-principe en de daarop gebaseerde richtlijnen voor het aanvullen van de bereidingen in de toonbank of het buffet * Afspraken maken rond het hygiënisch en klantgericht werken aan een toonbank of buffet. (voorkomen, klanten niet storen, discretie,…) |  |
| * Kennis van het systematisch handhaven van de juiste bewaartemperatuur | * Informeren over de juiste bewaartemperaturen, hoe dit regelmatig te controleren en de te nemen acties bij afwijkingen. |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De bestelling aan de klant overhandigen (op een bord, in een meeneemverpakking, op een dienblad, ...) | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * Schikt het gerecht op een bord  Verpakt het gerecht volgens richtlijnen * Kennis van principes van klantvriendelijkheid | * De bordschikking van de gerechten voortonen. * De richtlijnen voor het verpakken van gerechten bespreken en voortonen * Bespreken van de principes van klantvriendelijkheid en gebruikelijke formules bij het overhandigen van de bestelling. | …/…./…. |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Betalingen ontvangen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * Gebruikt een geautomatiseerde kassa * Verrekent kortingen * Verwerkt betalingen (cash, bankkaart, kredietkaart) * Controleert de geldigheid van de betaalmiddelen * Levert een betaalbewijs af * Kennis van inningsprocedures | * Uitleg over de werking de kassa voor het uitvoeren van de inningsprocedure. * Bespreken van de toegelaten betaalmiddelen en de manier om de geldigheid van de betaalmiddelen te controleren. * Voortonen van de noodzakelijke handelingen bij het ontvangen en verwerken van de betalingen. * Uitleg over kortingen die kunnen gegeven worden en hoe ze worden verrekend. * Uitleg over het afleveren van een betaalbewijs en de communicatie daarbij met de klant. | …/…./…. |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Bereidingen en producten verpakken en etiketteren (fabricatie- en houdbaarheidsdata) Ze opbergen in de koelruimte, voorraadkamer | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * Respecteert bewaarvoorschriften en -termijnen voor voedingsmiddelen | * Uitleg geven over het FIFO-systeem, de bewaarvoorschriften en -termijnen die worden toegepast. | …/…./…. |  |
| * Controleert houdbaarheidsdatum, geur en kleur van de ingrediënten en verwittigt de verantwoordelijke | * Uitleggen hoe de houdbaarheidsdatum gecontroleerd moet worden. Bijkomende richtlijnen geven om mogelijk bederf op te merken zoals geur, kleur, kleverigheid,… * Afspreken over wat te doen bij vaststelling of vermoeden van bederf. |  |
| * Zorgt voor hygiënische bewaring van de voedingsproducten * Dekt koude overschotten onmiddellijk af en warme nadat ze zijn afgekoeld * Voorziet overschotten van een etiket met datum alvorens ze in de koelruimte te plaatsen | * De richtlijnen bespreken om voedingsmiddelen correct te bewaren. (HACCP) * Voortonen welke materialen gebruikt worden om voedingsproducten te bewaren en hoe ze worden toegepast. * Uitleg geven over correcte etikettering, de etikettering samen inoefenen, laten uitvoeren en opvolgen. |  |
| * Zet te bewaren overschotten onmiddellijk in de koelruimte | * Informeren over de indeling en organisatie van de koelruimte. Afspraken maken over het wegzetten van overschotten. (wanneer, waar en hoe) |  |
| * Verpakt en bewaart voedingsmiddelen volgens de principes hygiëne en voedselveiligheid (vacuüm, ..) | * Informeren over verpakkingswijzen. Het correcte gebruik van de vacüummachine demonstreren en het gebruik van de juiste zakken (bewaren, bereiden,…) uitleggen. |  |
| * Kennis de voedingswetgeving * Kennis HACCP | * Onderdelen van de voedingswetgeving en HACCP die te maken hebben met bewaring en etikettering bespreken en vertalen naar de werkvloer. * Via webleren van VDAB de cursus HACCP doornemen. |  |
| * Kennis het systematisch handhaven van de juiste bewaartemperatuur | * Informeren over de juiste bewaartemperaturen voor ingrediënten en bereidingen. Afspraken maken over de rol die de cursist hierbij moet spelen (opvolgen, controleren, bijsturen, melden). |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De zaal, het keukenmateriaal en -uitrusting onderhouden | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Ruimt tafels af en doet mise-en-place voor de volgende dienst | * Afspraken maken over het afruimen van tafels (wanneer, waar wordt alles geplaatst) De handelingen voor het afruimen voortonen. Het onderhoudsplan toelichten en ter beschikking stellen. | …/…./…. |  |
| Reinigt, tussen elke handeling, het gebruikte keukenmateriaal en de werkoppervlakken volgens de hygiënische richtlijnen | * De instructiekaarten, richtlijnen, veiligheidsmaatregelen en gebruik van beschermingsmiddelen voor het reinigen van keukenmateriaal bespreken. |  |
| Stemt de schoonmaaktechniek en producten af op de opdracht | * De activiteiten voor het reinigen van materialen en oppervlakten demonstreren: welke producten, dosering, technieken en eindcontrole. |  |
| Sorteert afval volgens de richtlijnen | * Uitleg over afvalsortering (wat moet waar) |  |
| Merkt afwijkingen, storingen of de nood aan preventief onderhoud aan de uitrusting op | * Bespreken van de werking van toestellen, het opmerken en melden van storingen of afwijkingen. |  |

# Job gerelateerde competenties: specifiek

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Bereiden en/of opwarmen van: belegde broodjes, brood, salades, traiteurschotels (pizza’s, quiches, …) patisserie | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Specifieer hier bereidingen: | Demonstratie en uitleg over:   * ingrediënten klaar zetten * gerechten bereiden volgens recept * respecteren van volgorde en timing voor het bereiden van gerechten * bereidingstechnieken van voedingsmiddelen * ontdooien en/of afbakken van de bake-off producten | …/…./…. |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Bereiden en/of opwarmen van: Warme dranken | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Bereidt warme dranken | * Demonstratie van de handelingen om de verschillende warme dranken te bereiden en presenteren | …/…./…. |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Opdienen van gerechten aan tafel, op een bord | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Schikt tafels en stoelen, voorziet bestek, servetten, … | * Uitleggen hoe de schikkingen van tafels en stoelen moet gebeuren, het zaalplan bespreken en ter beschikking stellen | …/…./…. |  |
| Gebruikt technieken voor het manoeuvreren met borden en dienbladen en het opdienen | * Technieken voor het manipuleren van borden, dienbladen en de goede houding bij het bedienen voortonen. |  |
| Ontkurkt flessen en schenkt drank in | * De techniek om flessen te ontkurken en in te schenken voortonen |  |
| Blijft attent voor signalen van klanten | * Verbale en non-verbale communicatie van de klanten leren herkennen en er gepast op reageren |  |
| Kennis van principes van klantvriendelijkheid | * Bespreken van de principes van klantvriendelijkheid bij het opdienen van gerechten aan tafel |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De goederen ontvangen en controleren , de goederen opslaan in een koelkamer of een voorraadkamer | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * Voert ontvangstcontrole uit op hoeveelheid en kwaliteit * Controleert de temperatuur, het gewicht en de versheid van de goederen en producten met meetapparatuur en visueel * Controleert of de goederen en producten voldoen aan de voorschriften voor voedselveiligheid en hygiëne * Controleert de voorwaarden voor het opslaan van goederen (omgevingstemperatuur, luchtvochtigheid, first in first out principe, …) * Registreert afwijkingen | * Uitleg over de controle van geleverde goederen, zowel de kwantiteit (aantal, gewicht) als de kwaliteit (uitzicht, geur, kleverigheid, …) * Bespreken van de kenmerken van verse voedingsproducten * Leren controleren en werken met meetapparatuur * Uitleg over de richtlijnen voor bewaarvoorschriften en -termijnen * Uitleg over de organisatie van de opslagruimtes, FIFO-principes en etikettering * Voortonen hoe afwijkingen worden geregistreerd | …/…./…. |  |
| Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken | * Uitleg over en demonstratie van ergonomische hef- en tiltechnieken. |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De bereiding van belegde broodjes, brood, ... plannen volgens de verwachte verkoopstroom | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Schat de verkoop van de producten in | * Begeleider en cursist schatten samen de verkoop in, verduidelijken welke factoren hierin allemaal een rol kunnen spelen (reservaties, seizoen, welke dag van de week, weekends, feestdagen…) | …/…./…. |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Afwassen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Sorteert vuil serviesgoed, glaswerk, bestek, … | * Uitleg over de wijze waarop vuil serviesgoed, glaswerk, bestek, … wordt gesorteerd en naar de spoelkeuken wordt gebracht. | …/…./…. |  |
| Sorteert afval en etensresten volgens de richtlijnen | * Uitleg over regels voor het sorteren van afval en etensresten |  |
| Gebruikt zeep-, spoel-, en ontkalkingsmiddelen | * Het gebruik van zeep-, spoel- en ontkalkingsmiddelen voortonen, zowel bij manuele als machinale reiniging. |  |
| Controleert de netheid van de vaat | * Bespreken van de controlepunten voor de netheid van de vaat, zowel bij manuele reiniging als bij het uitnemen van de vaat uit de machine. |  |
| Neemt gewassen serviesgoed uit de machine en plaatst dit op de daartoe voorziene plaats | * Tonen waar het afgewassen materiaal dient opgeborgen te worden. |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Bestellingen leveren bij klanten | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Rijdt met een (bestel)wagen | * Informeren of de cursist een geldig rijbewijs heeft | …/…./…. |  |
| Stelt een routeplan op | * Samen een het routeplan doornemen of opstellen op basis van de te leveren bestellingen. |  |
| Levert de producten af volgens de bestelling en het routeplan | * Leren de bestellingen af te leveren volgens het routeplan, met aandacht voor timing, klantvriendelijkheid en verkeersveiligheid (bij het laden en lossen). |  |
| Kennis van principes van klantvriendelijkheid | * Bespreken van de principes van klantvriendelijkheid bij het leveren bij klanten |  |

# 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. |
| **Klantgericht zijn** | De cursist leer aanvankelijk eenvoudige klantencontacten hanteren om daarna meer complexe en conflictueuze contacten op te nemen. |
| **Kunnen doorwerken** | 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. |
| **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. |
| **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 |

# Bedrijfsspecifieke competenties

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Competentie** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |