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

**Beroep: maître d’ hotel (m/v) (G180201) Indicatieve duurtijd: xxxxxx weken**

Onthaalt de klanten in een restaurant, toont ze hun plaatsen en adviseert ze. Superviseert de bediening in de zaal (organisatie, coördinatie van het team, ...) volgens de kwaliteitsvereisten en de normen van de hygiëne en voedselveiligheid.
Bijkomende activiteiten zijn: wijn opdienen en gerechten afwerken.

**1. De competenties: Inhoudstafel**

1. [De planning van het zaalpersoneel opstellen - De activiteiten en instructies over de teams verdelen 2](#_Toc427647827)
2. [De reservaties noteren en de bezetting van tafels, zalen in het restaurant bijwerken 2](#_Toc427647828)
3. [De klant onthalen bij aankomst in het restaurant, een tafel toewijzen en de kaart aanbieden 3](#_Toc427647829)
4. [De klant adviseren bij zijn keuze van gerechten al naargelang zijn smaak en de dagsuggestie - De bestelling opnemen 5](#_Toc427647830)
5. [De bediening in de zaal organiseren en controleren (opmaken van de tafels, samenwerking zaal-keuken, ...) 6](#_Toc427647831)
6. [Gerechten opdienen in de zaal 7](#_Toc427647832)
7. [Gerechten afwerken (vlees, vis snijden, flamberen, ...) 8](#_Toc427647833)
8. [De klant adviseren bij de wijnkeuze volgens de gekozen gerechten en de wijn schenken 8](#_Toc427647834)
9. [Wijn kiezen en aankopen - De voorraad van een restaurantwijnkelder beheren 9](#_Toc427647835)
10. [De modaliteiten van een banket, een conferentie bepalen - De organisatie ervan coördineren 10](#_Toc427647836)
11. [Kassabedragen tellen 11](#_Toc427647837)
12. [Personeel aanwerven en ze de richtlijnen van de organisatie aanleren 12](#_Toc427647838)

**2. Geplande opleidingsacties**

1. **Job gerelateerde competenties: basis**

|  |
| --- |
| * + 1. De planning van het zaalpersoneel opstellen - De activiteiten en instructies over de teams verdelen
 |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)Houdt rekening met de duur en de volgorde van de opdrachten, de verwachte drukte, verlofregelingen, …Past de planning aan bij wijzigende omstandighedenGeeft instructies en aanwijzingen voor en tijdens de shift, volgens de drukte in de zaal | De begeleider:* stelt de kantoorsoftware te beschikking en toont aan de cursist de werking ervan.
* legt aan de cursist uit wat de verwachtingen zijn om een werkplanning voor het team op te stellen
* toont en bespreekt bestaande voorbeelden
* bespreekt de opdrachten met de cursist en laat de cursist de opdrachten van het team bespreken met de collega’s
 |  |  |

|  |
| --- |
| * + 1. De reservaties noteren en de bezetting van tafels, zalen in het restaurant bijwerken
 |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Gebruikt reservatiesoftwareNoteert naam, aantal personen, datum, uur en eventuele speciale wensen van de reserveringMaakt een overzicht van de reservatiesZorgt voor een efficiënte indeling en opstelling van tafels | De begeleider:- toont aan de cursist de registratie van de reservaties en de te noteren gegevens van de gast. Hij neemt bestaande voorbeelden door.- leert de cursist omgaan met de aanwezige reservatiesoftware- stelt de cursist in kennis van de communicatie met de verantwoordelijke. |  |  |

|  |
| --- |
| * + 1. De klant onthalen bij aankomst in het restaurant, een tafel toewijzen en de kaart aanbieden
 |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Begroet de klanten (gasten) | De begeleider:* informeert de cursist in verband met de regels en etiquette van de zaak
* demonstreert de gebruikelijke formules bij klantencontact, de cursist observeert
* brengt de principes van klantvriendelijkheid aan bij de cursist.

De cursist verzorgt zijn taal, houding en gedrag in contact met klanten en gebruikt de geijkte formules bij het klantencontact.  |  |  |
| Controleert de reservatie | De begeleider leert de cursist hoe hij de reservatie moet controleren aan de hand van het reservatieboek of elektronisch reservatiesysteem |  |  |
| Neemt jassen aan en brengt ze naar de vestiaire | De begeleider geeft het voorbeeld bij het aannemen van jassen en het opbergen ervan in de vestiaire |  |  |
| Wijst een plaats toe Begeleidt de gasten naar hun tafel | De cursist doet de nodige inspanningen om na verloop van tijd zelfstandig de klant een plaats aan te wijzen en de gasten naar tafel te begeleiden conform de reservatiegegevens |  |  |
| Biedt de kaart aan of verwittigt de zaalverantwoordelijke | De begeleider stelt de kaart ter beschikking van de cursist en geeft de nodige informatie aan de cursist, o.a. samenstelling van de gerechten, aanwezige allergenen en dergelijke. |  |  |
| Gaat discreet om met klanten | De begeleider oefent met de cursist om discreet met de gasten om te gaan, past het principe van horen, zien en zwijgen toe.Hij wijst de cursist op de vertrouwelijkheid van gesprekken tussen de gasten  |  |  |
| Neemt afscheid bij vertrek | De begeleider past de geijkte formules toe bij het afscheid nemen van de klant volgens de regels van de etiquette. |  |  |

|  |
| --- |
| * + 1. De klant adviseren bij zijn keuze van gerechten al naargelang zijn smaak en de dagsuggestie - De bestelling opnemen
 |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Informeert over het menu, aanbiedingen, suggesties, … | De begeleider neemt de kaart, suggesties en aanbiedingen door met de cursistHij maakt de cursist attent op allergenen die aanwezig kunnen zijn in de gerechtenHij leert de cursist verkooptechniek enadviseert de gasten over het menu en de aanbiedingen  |  |  |
| Geeft toelichting over de bereiding en de ingrediënten, over de combinatie van gerechten en dranken | De begeleider informeert de cursist over de samenstelling en de bereiding van de gerechten, hij legt aan de cursist uit wat de gebruikelijke combinaties zijn van dranken en gerechten volgens de verwachtingen van de gasten |  |  |
| Heeft aandacht voor speciale wensen van de klant | De begeleider wijst de cursist op het belang om aandacht te hebben bij speciale wensen van de klant. Hij geeft hiervan enkele voorbeelden. |  |  |
| Onthoudt of noteert de bestellingen (gerechten, dranken)Geeft de bestelling in op de computer | De begeleider leert de cursist hoe de bestellingen genoteerd worden, oefent met de cursist in het onthouden van bestellingen.Hij toont de werking van de computer, en laat de cursist oefenen in het registreren van bestellingen in de computer |  |  |
| Geeft de bestelling en bijzonderheden door aan de keuken | De begeleider leert de cursist de gebruikelijke wijze om de bestellingen door te geven aan de keuken en in het bijzonder de speciale wensen van de klant |  |  |

|  |
| --- |
| * + 1. De bediening in de zaal organiseren en controleren (opmaken van de tafels, samenwerking zaal-keuken, ...)
 |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Geeft instructies aan de kelners of de barmanWaakt over de afstemming van de activiteiten van de keuken met de drukte in de zaalHoudt toezicht op de mise-en-place van de zaal, de tafels, het dienstmateriaal, de benodigdheden, …Ziet er op toe dat de bediening volgens de richtlijnen verlooptZiet toe op de orde en netheid in de zaal | De begeleider stelt het zaalplan ter beschikking van de cursist geeft de nodige uitleg.Hij maakt samen met de cursist een werkvolgorde op aangepast aan de werkomstandigheden en reservatie.Hij legt uit hoe het zaalplan wordt aangepast in functie van geplande activiteiten en reservatiesHij legt uit wat de verwachtingen zijn en toont de mise-en-place voor, afhankelijk van bepaalde activiteiten (feesten, banket, brasserie, restaurant,…)Hij geeft alle informatie door aan de medewerkende collega’s.(kelners, barman, ..) die nodig zijn om de mise en place uit te voeren Hij coördineert de werkzaamheden, overlegt met de chef-kok, stemt de activiteiten in de keuken af in functie van de drukte in de zaal.Hij volgt de bediening in de zaal op en controleert de orde en netheid van de zaalDe cursist observeert deze handelingen en bespreekt ze met de begeleider. |  |  |

|  |
| --- |
| * + 1. Gerechten opdienen in de zaal
 |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Serveert dranken en gerechten volgens de richtlijnen van het huis en van de etiquette | De basiscompetenties van kelner brasserie of hulpkelner of kelner restaurant worden geacht aanwezig te zijn |  |  |
| Schikt het eten op de borden bij buffetten | De begeleider toont het schikken van borden voor, wijst de cursist op mogelijke fouten.Schikt en presenteert het buffet, heeft oog voor details. |  |  |
| Vraagt aan de klanten of alles naar wens is, beantwoordt hun vragen en wenst hen smakelijk eten toe | De begeleider informeert de cursist in verband met de regels en etiquette van de zaak. |  |  |
| Reageert alert op signalen van de klanten | De begeleider leert de cursist opmerkzaam te zijn op signalen van de gasten en hoe ermee om te gaan |  |  |
| Serveert, indien nodig, gerechten na | De begeleider toont het gebruik van dienstbestek en laat de cursist oefenenHij maakt de cursist opmerkzaam bij de juiste volgorde van het bij serveren |  |  |
| Vult wijn en water bij aan tafel | De begeleider maakt de cursist attent om de glazen in het oog te houden en eventueel bij te schenken |  |  |
| Behandelt klachten over de kwaliteit van het eten of de wijn, de wachttijd, … | Het omgaan met klachten kan ingeoefend worden door een rollenspel met collega’s of via een externe opleidingDe cursist licht zijn begeleider of de zaalverantwoordelijke in bij een klacht. |  |  |
| Beweegt zich in een beperkte ruimte zonder de gast(en) of collega’s te hinderen | De begeleider toont de cursist de meest voor de hand liggende looplijnen binnen het bedrijf. |  |  |
| Heeft aandacht voor de eigen veiligheid bij het hanteren van warme of koude borden/dienschalen/machines en materiaal  | De begeleider toont de te gebruiken veiligheidsrichtlijnen.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. |  |  |

1. **Job gerelateerde competenties: specifiek**

|  |
| --- |
| * + 1. Gerechten afwerken (vlees, vis snijden, flamberen, ...)
 |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Controleert de materialen voor de uit te voeren tafelbereiding op hygiëneControleert de klaargezette grondstoffen | De begeleider: -informeert de cursist over de werkwijze en voert samen met de cursist(e) de controles uit.-stelt de recepten van de gerechten ter beschikking van de cursist om een goede mise-en-place te waarborgen |  |  |
| Past de voorgeschreven keukentechniek aan tafel toe | De begeleider:* informeert de cursist over de werkwijze bij het voortonen van de gerechten aan de gast.- toont het bereiden en /of afwerken van de gerechten- toont de werking van gasstellen, vuren en warmhoudtoestellen.

De cursist leert de gerechten en de samenstelling ervan om uitleg te geven aan de gasten. |  |  |
| Ruimt de gebruikte materialen af | De begeleider toont de voorgeschreven wijze van bedienen en afruimen. |  |  |

|  |
| --- |
| * + 1. De klant adviseren bij de wijnkeuze volgens de gekozen gerechten en de wijn schenken
 |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Geeft informatie over de wijnkaartGeeft informatie over de combinatie van smaken van gerechten en wijnenRaadpleegt bij bijzondere wensen de wijnkelnerNeemt de bestelling van de wijn opServeert de wijn volgens de richtlijnenBasiskennis van oenologie (wijnkennis) Basiskennis van sommelier technieken | De begeleider stelt een wijnkaart ter beschikking en geeft uitleg over de herkomst, productiejaar en bijzondere kenmerken van de wijnen (smaak, kleur, …)Hij informeert de cursist over smaken van gerechten en wijnen.Hij geeft informatie over de afstemming van de wijnen en gerechten zoals gebruikelijk isHij geeft de richtlijnen voor het serveren van de wijnen zoals gebruikelijk is |  |  |

|  |
| --- |
| * + 1. Wijn kiezen en aankopen - De voorraad van een restaurantwijnkelder beheren
 |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Gebruikt software voor voorraadbeheer | De begeleider stelt de software voor voorraadbeheer ter beschikking van de cursist en toont de werking ervan. |  |  |
| Controleert de staat en de omvang van de voorraad | De begeleider maakt samen met de cursist een inventaris van de stock en controleer de kwaliteit.Hij leert de cursist suggesties samenstellen om kelderresten te promoten |  |  |
| Stemt de aankoop van de wijn af op het menu, het verbruik, de planning in overleg met de chef-kok | De begeleider bespreekt het menu met de chef-kok, stemt de aankoop van de wijn af op het menu, schat het verbruik in in overeenstemming met reservaties, banketten, seminaries en andere activiteitenDe cursist observeert deze communicatie |  |  |
| Bepaalt de hoeveelheid en kwaliteit per soort in te kopen wijn, aperitief en digestief | De begeleider werkt samen met de cursist de bestellingen uit volgens de verschillende parameters eigen aan de werking van het bedrijf.Hij wijst de cursist op mogelijke knelpunten bij het opstellen van de bestellingen (capaciteit opslagruimten, specifieke vragen van gasten, planning, levering rekening houdend met verlofdagen en andere mogelijke omstandigheden) die van invloed kunnen zijn bij het leveren van de goederen. |  |  |
| Contacteert leverancier(s) of de aankoopafdelingVolgt bestellingen op en controleert de levering | De begeleider verstrekt de nodige informatie over de leveranciersDe begeleider bezoekt de leveranciers en stelt de cursist voor, hierdoor bouwt de cursist een relatienetwerk uit.Hij leert de bestelbon aflezen en de bestellingen. controlerenHij laat de cursist oordelen over de kwaliteit van de producten op basis van temperatuur, gewicht, houdbaarheidsdatum, verpakking, transportverpakking, zintuiglijke controle (kleur, smaak, textuur, consistentie, geur, uitzicht, totaalindruk, …) en bespreekt de bevindingen met de cursist.De begeleider stelt registratiedocumenten ter beschikking en toont hoe de cursist deze moet gebruiken |  |  |

|  |
| --- |
| * + 1. De modaliteiten van een banket, een conferentie bepalen - De organisatie ervan coördineren
 |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Werkt in overleg met andere afdelingen arrangementen uit voor conferenties of banketten volgens eigen mogelijkheden en de wensen van de klant | De begeleider leetr de cursist de mogelijke capaciteit bereken voor banketten, conferenties en seminaries, volgens de wensen van de klant, beschikbare accommodaties en eventuele samenwerking met derden en betrekt de andere afdelingen bij het uitwerken van arrangementen.De begeleider bespreekt bestaande voorbeelden met de cursist, van eenvoudig naar complex. |  |  |
| Stelt richtlijnen op voor de praktische organisatie (materiaal, technische ondersteuning, externe diensten, …) | De begeleider stelt alle noodzakelijk gegevens ter beschikking van de cursist om richtlijnen op te stellen voor de praktische organisatie van evenementen. Hij werkt dit samen met de cursist uit.Hij toont hoe er rekening gehouden wordt met het beschikbare materiaal en hoe er eventueel beroep op derden gedaan wordt voor bijkomend materiaal en technische ondersteuning |  |  |
| Besteedt in overleg aanvullende logistieke processen uit aan onderaannemers | De begeleider informeert de cursist en demonstreert de software om logistieke processen uit te besteden.Geef een fictieve opdracht aan de cursist in het kader van het beheer van de werkingsbudgeten, de uitbesteding en verantwoording ervan. |  |  |
| Stelt in overleg richtlijnen op voor de samenwerking tussen verschillende afdelingen (keuken, zaal, schoonmaak, …)Stelt werkfiches op | De begeleider toont hoe hij de verantwoordelijke van andere afdelingen betrekt bij het opmaken van richtlijnen voor de samenwerking. Hij toont hoe de samenwerking tussen de verschillende afdelingen wordt georganiseerd en , maak de planning en werkfiches worden opgemaakt.. |  |  |

|  |
| --- |
| * + 1. Kassabedragen tellen
 |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Gebruikt een kasregister | De cursist krijgt de nodige instructie en kan vooraf via de oefenmodule van de computer of kassasysteem simulaties uitvoeren. |  |  |
| Controleert de totale dagontvangst en vergelijkt deze met de kassarol | Demonstreer de controle van de dag ontvangsten en vergelijk deze met de registratie in het kassasysteem. |  |  |
| Verwerkt en controleert de dagelijkse verrichtingen boekhoudkundig | De begeleider geeft informatie over de registratie van de dagelijkse verrichtingen volgens de boekhoudkundige regels |  |  |
| Onderzoekt oorzaken van kasverschillen | De begeleider bespreekt de verschillende aspecten van het opmerken van kasverschillen.Hij legt uit hoe controle wordt uitgevoerd. |  |  |

|  |
| --- |
| * + 1. Personeel aanwerven en ze de richtlijnen van de organisatie aanleren
 |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Voert selecties uit (gesprek, test, …)Vertaalt de missie en de doelstellingen van de organisatie naar het personeelInformeert, begeleidt, stuurt en motiveert (nieuwe) medewerkersVolgt competenties van medewerkers op en bespreekt opleidingsmogelijkheden met de betrokkenen | Niet van toepassing. |  |  |

1. **Persoonsgebonden competenties**

|  |  |
| --- | --- |
| **Competentie** | **Opleidingsactie** |
| **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 |
| **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** | 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. |

1. **Bedrijfsspecifieke competenties**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **competenties** | **Opleidingsactie** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |