
Beroepsopleiding

Studiegebied Drankenkennis • 01.02.2022

Sommelier

**Opleidingsprofiel
secundair volwassenenonderwijs**

BO DK 19

REFERENTIEKADER:

ERKENDE BEROEPSKWALIFICATIE: "SOMMELIER"

NIVEAU BEROEPSKWALIFICATIE: 4

Sommelier

OMSCHRIJVING OPLEIDING

In de opleiding Sommelier leert men om zich te verdiepen in de verschillende productieprocessen, wijnen en/of bieren te degusteren en te serveren, de gast advies te geven bij de keuze, bestellingen op te nemen en uit te voeren, in samenspraak de wijn- en/of bierkaart op te maken, wijnen en bieren aan te kopen en de verkoop ervan te promoten en de voorraadkelder te beheren teneinde de gast optimaal te bedienen.

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 'Sommelier' wordt uitgeoefend in drank- en maaltijdverstreckende horecabedrijven zoals restaurants (traditioneel, gastronomisch...) en gespecialiseerde bars.

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

SAMENHANG

De opleiding Sommelier situeert zich op niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur (VKS), op hetzelfde niveau als de opleidingen Barman en Kelner van het studiegebied Horeca (cluster zaal).

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

LINK BEROEPSKWALIFICATIE

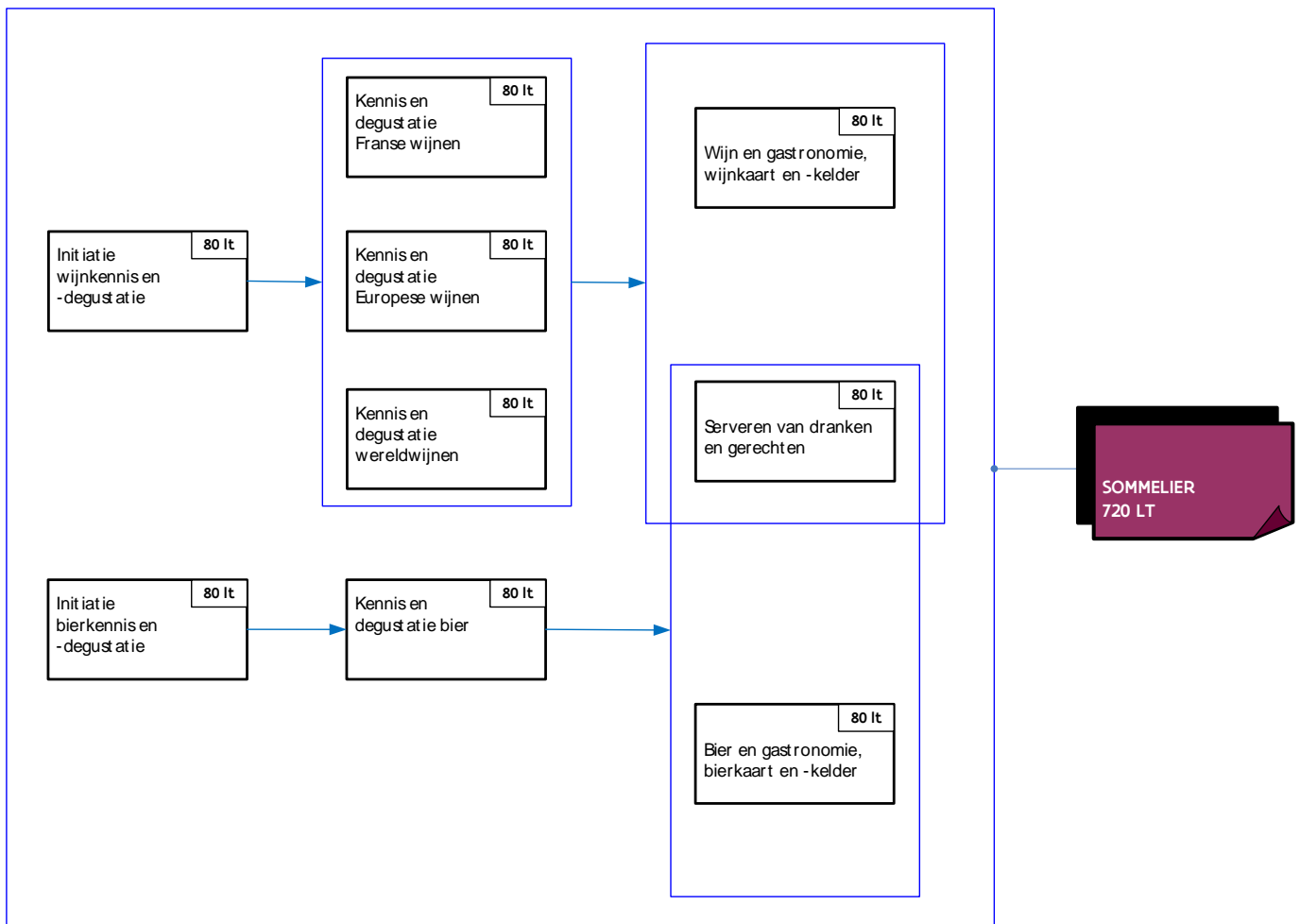
[Sommelier \[2020 \]](#)

BK-0353-2 , versie 2

MODULAIR TRAJECT

De opleiding “Sommelier” bestaat uit 9 modules:

- Initiatie Wijnkennis en -degustatie 80 Lt M DK 001
- Kennis en degustatie Franse wijnen 80 Lt M DK 002
- Kennis en degustatie Europese wijnen 80 Lt M DK 003
- Kennis en degustatie wereldwijnen 80 Lt M DK 004
- Wijn en gastronomie, wijnkaart en –kelder 80 Lt M DK 005
- Initiatie Bierkennis en –degustatie 80 Lt M DK 006
- Kennis en degustatie Bier 80 Lt M DK 007
- Bier en gastronomie, bierkaart en –kelder 80 Lt M DK 008
- Serveren van dranken en gerechten 80 Lt M DK 009



CERTIFICERING

Elke module wordt bekrachtigd met een deelcertificaat.

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

OPLEIDINGSDUUR

De opleiding omvat in totaal **720** lestijden.

DIPLOMA SO

Het certificaat leidt in combinatie met het certificaat Aanvullende algemene vorming tot het diploma secundair onderwijs.

ATTESTEN EN VOORWAARDEN

WETTELIJKE ATTESTEN

- Voor de beroepsuitoefening van ‘Sommelier’ 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

GEEN PIJLEN TUSSEN MODULES

De cursist is niet gebonden aan een verplichte volgorde relatie in het traject en moet niet beschikken over een deelcertificaat (deelcertificaten) om aan de module te participeren.

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 eindverantwoordelijk – 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 de traceerbaarheid van producten – 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 en benodigdheden – Kennis van HACCP-normen – Kennis van rekvaardigheid in functie van economisch werken – Grondige kennis van beveragecost en wastecost – Grondige kennis van prijszetting

<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 persoonlijke hygiëne – 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
<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 WIJNKENNIS EN -DEGUSTATIE

SITUERING

In deze module leert de cursist de wijnstokvariëteiten, de invloeden van bodem en klimaat bij de druiventeelt en de productieprocessen van de verschillende wijnsoorten kennen. Men leert ook de basistechnieken van het degusteren van wijn volgens een zintuiglijke analyse, inclusief het bespreken van de beoordelingen en het formuleren van een oordeel.

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
6	<p><i>Proeft wijnen en beoordeelt volgens zintuiglijke analyse</i></p> <ul style="list-style-type: none">– Voert de handelingen van het wijnproeven uit– Proeft de wijn in een neutraal glas (degustatieglas)– Schenkt de wijn volgens de richtlijnen– Gebruikt degustatieformulieren met gegevens om zintuiglijk te beoordelen– Bespreekt volgende elementen: de aanwezige tekst op de flesetiketten, de visuele waarneming, nasale waarneming de retro-nasale waarneming, de smaakwaarneming, andere positieve/negatieve waarnemingen (zoals technische fouten)– Formuleert een oordeel over de wijn	<ul style="list-style-type: none">– Kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken– Grondige kennis van smaakprofielen– Grondige kennis van de wijnstokvariëteiten (wijnstokkunde)– Grondige kennis van de oenologie– Grondige kennis van degustatietechnieken

SITUERING

In deze module leert de cursist de Franse wijnstreken kennen, hun types druivensoorten en wijnen. De cursist leert ook de Franse wijnen te proeven en beoordelen volgens zintuiglijke analyse, alsook de wijnen op temperatuur brengen (op de juiste wijze en met het gepaste ritueel).

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
6	<p><i>Proeft Franse wijnen en beoordeelt volgens zintuiglijke analyse</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Voert de handelingen van het wijnproeven uit – Proeft de wijn in een neutraal glas (degustatieglas) – Schenkt de wijn volgens de richtlijnen – Gebruikt degustatieformulieren met gegevens om zintuiglijk te beoordelen – Bespreekt volgende elementen: de aanwezige tekst op de flesetiketten, de visuele waarneming, nasale waarneming de retro-nasale waarneming, de smaakwaarneming, andere positieve/negatieve waarnemingen (zoals technische fouten) – Formuleert een oordeel over de wijn 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken – Grondige kennis van Franse wijnen (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid ...) – Grondige kennis van de Franse wijnstijlen en de factoren die de stijl bepalen – Grondige kennis van smaakprofielen – Grondige kennis van de wijnstokvariëteiten (wijnstokkunde) – Grondige kennis van de oenologie – Grondige kennis van het decanteren en chamberen – Grondige kennis van de technieken waarmee wijnen worden geserveerd – Grondige kennis van degustatietechnieken
15	<p><i>Brengt de gekozen Franse wijnen op temperatuur, op de juiste wijze en met het gepaste ritueel</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Chambert of koelt de wijnen naargelang de soort – Opent de fles(sen) en decanteert de dranken indien nodig – Bereidt de dranken op de voorgeschreven wijze en met het gepaste ritueel – Beoordeelt de wijnen zintuiglijk (reuk, smaak, temperatuur, visueel) 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken – Grondige kennis van Franse wijnen (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid ...) – Grondige kennis van het decanteren en chamberen – Grondige kennis van de zintuiglijke waarneming bij het degusteren

SITUERING

In deze module leert de cursist de Europese wijnstreken kennen (buiten Frankrijk), hun types druivensoorten en wijnen. De cursist leert ook de Europese wijnen (buiten de Franse wijnen) te proeven en beoordelen volgens zintuiglijke analyse, alsook de wijnen op temperatuur brengen (op de juiste wijze en met het gepaste ritueel).

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
6	<p>Proeft Europese wijnen en beoordeelt volgens zintuiglijke analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> – Voert de handelingen van het wijnproeven uit – Proeft de wijn in een neutraal glas (degustatieglas) – Schenkt de wijn volgens de richtlijnen – Gebruikt degustatieformulieren met gegevens om zintuiglijk te beoordelen – Bespreekt volgende elementen: de aanwezige tekst op de flesetiketten, de visuele waarneming, nasale waarneming de retro-nasale waarneming, de smaakwaarneming, andere positieve/negatieve waarnemingen (zoals technische fouten) – Formuleert een oordeel over de wijn 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken – Grondige kennis van Europese wijnen (buiten Frankrijk) (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid ...) – Grondige kennis van de Europese wijnstijlen (buiten Frankrijk) en de factoren die de stijl bepalen – Grondige kennis van smaakprofielen – Grondige kennis van de wijnstokvariëteiten (wijnstokkunde) – Grondige kennis van de oenologie – Grondige kennis van het decanteren en chambereren – Grondige kennis van de technieken waarmee wijnen worden geserveerd – Grondige kennis van degustatietechnieken
15	<p>Brengt de gekozen Europese wijnen op temperatuur, op de juiste wijze en met het gepaste ritueel</p> <ul style="list-style-type: none"> – Chamberert of koelt de wijnen naargelang de soort – Opent de fles(sen) en decanteert de dranken indien nodig – Bereidt de dranken op de voorgeschreven wijze en met het gepaste ritueel – Beoordeelt de wijnen zintuiglijk (reuk, smaak, temperatuur, visueel) 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken – Grondige kennis van Europese wijnen (buiten Frankrijk) (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid ...) – Grondige kennis van het decanteren en chambereren – Grondige kennis van de zintuiglijke waarneming bij het degusteren

SITUERING

In deze module leert de cursist de wijnstreken buiten Europa kennen, hun types druivensoorten en wijnen. De cursist leert ook de wereldwijnen te proeven en beoordelen volgens zintuiglijke analyse, alsook de wijnen op temperatuur brengen (op de juiste wijze en met het gepaste ritueel).

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
6	<p><i>Proeft wereldwijnen en beoordeelt volgens zintuiglijke analyse</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Voert de handelingen van het wijnproeven uit – Proeft de wijn in een neutraal glas (degustatieglas) – Schenkt de wijn volgens de richtlijnen – Gebruikt degustatieformulieren met gegevens om zintuiglijk te beoordelen – Bespreekt volgende elementen: de aanwezige tekst op de flesetiketten, de visuele waarneming, nasale waarneming de retro-nasale waarneming, de smaakwaarneming, andere positieve/negatieve waarnemingen (zoals technische fouten) – Formuleert een oordeel over de wijn 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken – Grondige kennis van wereldwijnen (buiten Europa) (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid ...) – Grondige kennis van de stijlen van de wereldwijnen en de factoren die de stijl bepalen – Grondige kennis van smaakprofielen – Grondige kennis van de wijnstokvariëteiten (wijnstokkunde) – Grondige kennis van de oenologie – Grondige kennis van het decanteren en chamberen – Grondige kennis van de technieken waarmee wijnen worden geserveerd – Grondige kennis van degustatietechnieken
15	<p><i>Brengt de gekozen wereldwijnen op temperatuur, op de juiste wijze en met het gepaste ritueel</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Chambert of koelt de wijnen naargelang de soort – Opent de fles(sen) en decanteert de dranken indien nodig – Bereidt de dranken op de voorgeschreven wijze en met het gepaste ritueel – Beoordeelt de wijnen zintuiglijk (reuk, smaak, temperatuur, visueel) 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken – Grondige kennis van wereldwijnen (buiten Europa) (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid ...) – Grondige kennis van het decanteren en chamberen – Grondige kennis van de zintuiglijke waarneming bij het degusteren

SITUERING

In deze module leert de cursist een wijnkaart uitwerken met oog voor de combinatie van wijn en gerechten, wijnen bestellen, ontvangen en controleren. Ook leert men de wijnkelder organiseren, opvolgen en beheren.

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:

- 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
5	<p><i>Werkt de wijnkaart uit volgens het soort keuken, de geografische regio en de bedrijfsstrategie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Stemt de wijn af op het menu in overleg met de verantwoordelijke van de keuken - Selecteert wijn bij diverse gerechten en menu's of delen van een menu - Adviseert over de aankoop van wijn in overleg met de zaalverantwoordelijke en de zaakvoerder - Stelt een commercieel verantwoorde wijnkaart samen - Houdt bij het samenstellen van de wijnkaart rekening met nieuwe trends, nieuwe ontwikkelingen in de smaakleer en met nieuwe producten 	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van samenstelling van gerechten - Kennis van de ontwikkelingen en trends binnen de eigen specialisatie - Grondige kennis van wijnen (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid ...) - Grondige kennis van de wijnstijlen en de factoren die de stijl bepalen - Grondige kennis van de wijnstokvariëteiten (wijnstokkunde) - Grondige kennis van de oenologie - Grondige kennis van de herkomst van wijnen - Grondige kennis van wine and foodpairing - Grondige kennis van menu-engineering - Grondige kennis van beveragecost en wastecost - Grondige kennis van prijszetting
7	<p><i>Bestelt de geselecteerde wijnen bij gespecialiseerde producenten of verdelers</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikt de nodige informatie- en communicatiesystemen - Vraagt offertes aan bij de leveranciers - Beoordeelt ontvangen offertes op aanbod, prijs en leveringsvoorwaarden - Respecteert de rentabiliteit van het bedrijf - Selecteert de leveranciers - Maakt afspraken met de leveranciers over prijs en levering 	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van manuele en elektronische bestelsystemen - Kennis van aankoopstrategieën - Kennis van het lezen van offertes

<p>8</p>	<p><i>Ontvangt en controleert de bestelling</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Neemt de geleverde wijnen in ontvangst en controleert op jaar, herkomst, etiket, verpakking, afsluiting en beoordeelt de algemene staat van het product - Controleert of de prijsafspraken zijn nagekomen - Rapporteert eventuele afwijkingen aan de verantwoordelijke - Neemt opnieuw contact met de leverancier indien nodig - Zorgt dat eventuele terugzendingen worden afgehandeld - Archiveert de bestel- en leveringsbonnen - Slaat de wijnen volgens het FIFO- of FEFO principe op in de daarvoor bestemde ruimte 	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van voorschriften voor ontvangst en controle van goederen - Kennis van FIFO/FEFO-principe - Kennis van de traceerbaarheid van producten - Kennis van klachtenbehandeling - Kennis van bestellingen (opmaak, opvolging, procedures, formulieren, ontvangstcontrole e.d.) - Kennis van kwaliteitsnormen
<p>9</p>	<p><i>Organiseert de voorraad volgens de oorsprong, het productiejaar, de verpakking en de juiste conserveringsmanier (rijpen, onmiddellijke consumptie ...) van de diverse wijnen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sorteert de wijnen - Houdt toezicht op bewaringsomstandigheden (temperatuur, vochtigheid, licht, trillingen, geuren) - Zorgt voor de nodige roulatie van wijnen - Zorgt voor de dagvoorraad volgens bepaald assortiment - Doet mise-en-place van de dagvoorraad - Maakt de inventaris op 	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van de organisatie van de wijn- en drankenkelder - Kennis van voorraadbeheer - Kennis van opmaak van inventarissen - Grondige kennis van bewaartechnieken voor wijnen
<p>10</p>	<p><i>Volgt de voorraad op, stelt de nodige bevoorrading vast en geeft de bestelling door</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikt bedrijfseigen software voor voorraadbeheer - Houdt gegevens bij over het verbruik - Vult de voorraad tijdig aan - Adviseert over de hoeveelheid, de soort en de kwaliteit van de in te kopen wijnen - Stelt de bestellijsten van wijnen samen - Plaatst de bestelling 	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van voorraadbeheer - Kennis van manuele en elektronische bestelsystemen - Kennis van de organisatie van de wijn- en drankenkelder - Kennis van bestellingen (opmaak, opvolging, procedures, formulieren, ontvangstcontrole e.d.) - Kennis van kantoorsoftware en eenvoudige registratietechnieken

SITUERING

In deze module leert de cursist de verschillende biertypes en hun productieprocessen kennen. De cursist leert ook de basistechnieken van het bierproeven en beoordelen volgens een zintuiglijke analyse, inclusief het bespreken van de beoordelingen en het formuleren van een oordeel. Ook het tappen en schenken van bieren komt aan bod, het klaarmaken en reinigen van de tapinstallatie en het vervangen van een vat.

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
6	<p>Proeft bieren en beoordeelt volgens zintuiglijke analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> – Voert de handelingen van het bierproeven uit – Proeft het bier in een neutraal glas (degustatieglas) – Schenkt het bier volgens de richtlijnen – Gebruikt degustatieformulieren met gegevens om zintuiglijk te beoordelen – Bespreekt volgende elementen: de aanwezige tekst op de flesetiketten, de visuele waarneming, nasale waarneming de retro-nasale waarneming, de smaakwaarneming, andere positieve/negatieve waarnemingen (zoals technische fouten) – Formuleert een oordeel over het bier 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken – Grondige kennis van bieren (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid ...) – Grondige kennis van smaakprofielen – Grondige kennis van het tappen en uitschenken van bieren – Grondige kennis van degustatietechnieken – Grondige kennis van de biestijlen en de factoren die de stijl bepalen – Grondige kennis van de technieken waarmee bieren worden geserveerd
12	<p>Maakt de tapinstallatie klaar</p> <ul style="list-style-type: none"> – Keurt de bierbewaarplaats: de temperatuur, de verluchting, de hygiënische toestand, de verlichting – Keurt en bepaalt de ideale tapdruk – Past eventueel de tegendruk aan – Koppelt de vaten van de te proeven bieren aan – Koppelt de koolzuurleiding aan en zet de koolzuurkraan en bierkraan op de tapkop open – Spoort defecten op en verhelpt ze – Zorgt voor de juiste koeltemperatuur door de koelinstallatie of de ijsbank af te stemmen op het biervolume – Keurt het bier op houdbaarheid op zintuiglijke wijze 	<ul style="list-style-type: none"> – Grondige kennis van de voorbereiding van de tapinstallatie – Kennis van het gebruik en onderhoud van de tapinstallatie – Grondige kennis van bieren (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid ...) – Grondige kennis van bewaarstechnieken voor bieren – Grondige kennis van de zintuiglijke waarneming bij het degusteren
16	<p>Schenkt bieren uit fles of via tapinstallatie</p> <ul style="list-style-type: none"> – Schenkt/tapt het bier op de juiste temperatuur – Gebruikt de juiste druk bij het tappen van een bier – Schenkt doordrinkbieren correct in – Schenkt degustatiebieren correct in – Schenkt degustatiebieren met hergisting correct in – Schenkt degustatiebieren met kurken stop correct in – Beoordeelt of het bier voldoet aan de richtlijnen 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van het gebruik en onderhoud van de tapinstallatie – Kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken – Grondige kennis van het tappen en uitschenken van bieren – Grondige kennis van de technieken waarmee bieren worden geserveerd

	<ul style="list-style-type: none"> – Lost veelvoorkomende problemen bij het tappen op (geen bier, troebel bier, overdadig schuim, plat bier, slechte smaak ...) 	
20	<p><i>Reinigt de tapinstallatie en vervangt eventueel een vat</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Ontkoppelt het lege vat – Spoelt het biertraject – Laat voldoende water uit de tapkraan stromen Koppelt het nieuwe vat aan 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van het gebruik en onderhoud van de tapinstallatie – Kennis van producten voor het reinigen van de bar en de apparatuur – Grondige kennis van het reinigen van de tapinstallatie

SITUERING

In deze module leert de cursist zowel de Belgische als buitenlandse biersoorten proeven en beoordelen volgens zintuiglijke analyse, alsook de bieren op temperatuur brengen (op de juiste wijze en met het gepaste ritueel).

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
6	<p><i>Proeft Belgische en buitenlandse bieren en beoordeelt volgens zintuiglijke analyse</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Voert de handelingen van het bierproeven uit – Proeft het bier in een neutraal glas (degustatieglas) – Schenkt het bier volgens de richtlijnen – Gebruikt degustatieformulieren met gegevens om zintuiglijk te beoordelen – Bespreekt volgende elementen: de aanwezige tekst op de flesetiketten, de visuele waarneming, nasale waarneming de retro-nasale waarneming, de smaakwaarneming, andere positieve/negatieve waarnemingen (zoals technische fouten) – Formuleert een oordeel over het bier 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken – Grondige kennis van smaakprofielen – Grondige kennis van het tappen en uitschenken van bieren – Grondige kennis van degustatietechnieken – Grondige kennis van bieren (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid ...) – Grondige kennis van de bierstijlen en de factoren die de stijl bepalen – Grondige kennis van de technieken waarmee bieren worden geserveerd
15	<p><i>Brengt de gekozen Belgische en buitenlandse bieren op temperatuur, op de juiste wijze en met het gepaste ritueel</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Chambreert of koelt de bieren naargelang de soort – Opent de fles(sen) en decanteert de dranken indien nodig – Bereidt de dranken op de voorgeschreven wijze en met het gepaste ritueel – Beoordeelt de bieren zintuiglijk (reuk, smaak, temperatuur, visueel) 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken – Grondige kennis van bieren (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid ...) – Grondige kennis van de zintuiglijke waarneming bij het degusteren
16	<p><i>Schenkt bieren uit fles</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Schenkt het bier op de juiste temperatuur – Schenkt doordrinkbieren correct in – Schenkt degustatiebieren correct in – Schenkt degustatiebieren met hergisting correct in – Schenkt degustatiebieren met kurken stop correct in – Beoordeelt of het bier voldoet aan de richtlijnen 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken – Grondige kennis van het uitschenken van bieren – Grondige kennis van de technieken waarmee bieren worden geserveerd

SITUERING

In deze module leert de cursist een bierkaart uitwerken met oog voor de combinatie van bier en gerechten, bieren bestellen, ontvangen en controleren. Ook leert men de bierkelder organiseren, opvolgen en beheren.

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:

- 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
5	<p><i>Werkt de bierkaart uit volgens het soort keuken, de geografische regio en de bedrijfsstrategie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Stemt de bieren af op het menu in overleg met de verantwoordelijke van de keuken - Selecteert bier bij diverse gerechten en menu's of delen van een menu - Adviseert over de aankoop van bier in overleg met de zaalverantwoordelijke en de zaakvoerder - Stelt een commercieel verantwoorde bierkaart samen - Houdt bij het samenstellen van de bierkaart rekening met nieuwe trends, nieuwe ontwikkelingen in de smaakleer en met nieuwe producten 	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van samenstelling van gerechten - Kennis van de ontwikkelingen en trends binnen de eigen specialisatie - Grondige kennis van bieren (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid ...) - Grondige kennis van de bierstijlen en de factoren die de stijl bepalen - Grondige kennis van de herkomst van bieren - Grondige kennis van beer and foodpairing - Grondige kennis van menu-engineering - Grondige kennis van beveragecost en wastecost - Grondige kennis van prijszetting
7	<p><i>Bestelt de geselecteerde bieren bij gespecialiseerde producenten of verdelers</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikt de nodige informatie- en communicatiesystemen - Vraagt offertes aan bij de leveranciers - Beoordeelt ontvangen offertes op aanbod, prijs en leveringsvoorwaarden - Respecteert de rentabiliteit van het bedrijf - Selecteert de leveranciers - Maakt afspraken met de leveranciers over prijs en levering 	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van manuele en elektronische bestelsystemen - Kennis van aankoopstrategieën - Kennis van het lezen van offertes
8	<p><i>Ontvangt en controleert de bestelling</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Neemt de geleverde bieren in ontvangst en controleert op jaar, herkomst, etiket, verpakking, afsluiting en beoordeelt de algemene staat van het product - Controleert of de prijsafspraken zijn nagekomen - Rapporteert eventuele afwijkingen aan de verantwoordelijke - Neemt opnieuw contact met de leverancier indien nodig - Zorgt dat eventuele terugzendingen worden afgehandeld - Archiveert de bestel- en leveringsbonnen 	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van voorschriften voor ontvangst en controle van goederen - Kennis van FIFO/FEFO-principe - Kennis van de traceerbaarheid van producten - Kennis van klachtenbehandeling - Kennis van bestellingen (opmaak, opvolging, procedures, formulieren, ontvangstcontrole e.d.) - Kennis van kwaliteitsnormen

	<ul style="list-style-type: none"> – Slaat de bieren volgens het FIFO- of FEFO principe op in de daarvoor bestemde ruimte 	
9	<p><i>Organiseert de voorraad volgens de oorsprong, het productiejaar, de verpakking en de juiste conserveringsmanier (rijpen, onmiddellijke consumptie ...) van de diverse bieren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Sorteert de bieren – Houdt toezicht op bewaringsomstandigheden (temperatuur, vochtigheid, licht, trillingen, geuren) – Zorgt voor de nodige roulatie van bieren – Zorgt voor de dagvoorraad volgens bepaald assortiment – Doet mise-en-place van de dagvoorraad – Maakt de inventaris op 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van de organisatie van de wijn- en drankenkelder – Kennis van voorraadbeheer – Kennis van opmaak van inventarissen – Grondige kennis van bewaartechnieken voor bieren
10	<p><i>Volgt de voorraad op, stelt de nodige bevoorrading vast en geeft de bestelling door</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Gebruikt bedrijfseigen software voor voorraadbeheer – Houdt gegevens bij over het verbruik – Vult de voorraad tijdig aan – Adviseert over de hoeveelheid, de soort en de kwaliteit van de in te kopen bieren – Stelt de bestellijsten van bieren samen – Plaatst de bestelling 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van voorraadbeheer – Kennis van manuele en elektronische bestelsystemen – Kennis van de organisatie van de wijn- en drankenkelder – Kennis van bestellingen (opmaak, opvolging, procedures, formulieren, ontvangstcontrole e.d.) – Kennis van kantoorsoftware en eenvoudige registratietechnieken

MODULE SERVEREN VAN DRANKEN EN GERECHTEN

SITUERING

In deze module leert de cursist gasten onthalen en adviseren betreffende bijpassende wijnen of bieren, bestellingen opnemen, de gekozen bieren of wijnen op temperatuur brengen, uitschenken en opdienen samen met de bestelde gerechten. Ook het inrichten, op orde zetten en opruimen van de office, toog of bar hoort daarbij, evenals het reinigen en opbergen van gebruikte materialen.

Het spreekt voor zich dat de module zich afspeelt in een (gesimuleerde) restaurantsetting.

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
- 4. Handelt integer.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
11	<p><i>Richt de office en de bar in of zet deze opnieuw op orde</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 – Zorgt voor een voorraad ijs – Zet ingrediënten koel – Zet benodigdheden en decoratie klaar – Bewaart afgedekte dranken en ingrediënten koel – Maakt toestellen gebruiksklaar (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... 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van werkorganisatie – Kennis van functionele rekenvaardigheid m.b.t. het berekenen van hoeveelheden – Kennis van FIFO/FEFO-principe – Kennis van regels voor voedselveiligheid en –hygiëne – Kennis van gebruik van een zaalplan – Kennis van de werking en organisatie van een bar – Kennis van tafelschikking – Kennis van technieken om tafel op te maken – Grondige kennis van het decanteren en chambereren – Grondige kennis van bewaartechnieken voor wijnen – Grondige kennis van bewaartechnieken voor bieren – Grondige kennis van mise-en-place van de bar – Grondige kennis van mastikeren
13	<p><i>Onthaalt de gast bij aankomst in het restaurant en wijst hem een tafel toe</i></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 – Begeleidt gasten naar hun tafel – Gaat discreet om met gasten 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van streekgebonden toeristische informatie – Kennis van principes van gastvriendelijkheid – Kennis van mondeling taalgebruik en elementaire vaktechnologie in een vreemde taal (Frans, Engels ...): de sommelier kan de gasten begrijpen en in zinnen antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren – Kennis van de regels van het onthaal – Kennis van lichaamstaal

	<ul style="list-style-type: none"> - 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"> - Kennis van de verschillende types van gasten - Kennis van etiquette
14	<p><i>Biedt de wijn- en/of bierkaart aan, adviseert de gasten en neemt de bestelling op</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Geeft informatie over de wijn- en/of bierkaart - Geeft uitleg over de herkomst, productiejaar, smaak, kleur, varianten, bereidingswijze, serveerwijze ... van de wijnen en/of bieren - Geeft informatie over smaken van gerechten, wijnen, bieren en/of andere dranken en de afstemming ervan op elkaar - Past de principes van cross*- & up-selling** toe - Neemt de bestelling van aperitief, wijnen en bieren op - Verwerkt de bestelling in het kassasysteem 	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van het productieproces van bieren en wijnen - Kennis van de regelgeving inzake wijnen en sterke drank (en verantwoord alcoholgebruik) - Kennis van mondeling taalgebruik en elementaire vaktechnologie in een vreemde taal (Frans, Engels ...): de sommelier kan de gasten begrijpen en in zinnen antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren - Kennis van alternatieven voor specifieke gasten met specifieke vereisten - Kennis van verkooptechnieken (cross-selling, upselling ...) - Kennis van manuele en elektronische kassasystemen - Grondige kennis van wijnen (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid...) - Grondige kennis van de wijnstijlen en de factoren die de stijl bepalen - Grondige kennis van smaakprofielen - Grondige kennis van de wijnstokvariëteiten (wijnstokkunde) - Grondige kennis van de oenologie - Grondige kennis van de herkomst van wijnen - Grondige kennis van de basisingrediënten van wijnen en bieren - Grondige kennis van wine and foodpairing - Grondige kennis van beer and foodpairing - Grondige kennis van menu-engineering - Grondige kennis van bieren (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid ...) - Grondige kennis van de bierstijlen en de factoren die de stijl bepalen - Grondige kennis van de herkomst van bieren

<p>15</p>	<p><i>Brengt de gekozen wijnen en/of bieren op temperatuur, op de juiste wijze en met het gepaste ritueel</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Chambreert of koelt de wijnen en/of bieren naargelang de soort – Opent de fles(sen) en decanteert de dranken indien nodig – Bereidt de dranken op de voorgeschreven wijze en met het gepaste ritueel – Beoordeelt de wijnen en/of bieren zintuiglijk (reuk, smaak, temperatuur, visueel) 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken – Grondige kennis van wijnen (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid ...) – Grondige kennis van het decaneren en chambreren – Grondige kennis van bieren (assortiment, seizoenen, kwaliteitskenmerken, uitzicht, houdbaarheid, versheid ...) – Grondige kennis van de zintuiglijke waarneming bij het degusteren
<p>16</p>	<p><i>Schenkt bieren uit fles</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Schenkt het bier op de juiste temperatuur – Schenkt doordrinkbieren correct in – Schenkt degustatiebieren correct in – Schenkt degustatiebieren met hergisting correct in – Schenkt degustatiebieren met kurken stop correct in – Beoordeelt of het bier voldoet aan de richtlijnen 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken – Grondige kennis van het uitschenken van bieren – Grondige kennis van de technieken waarmee bieren worden geserveerd
<p>17</p>	<p><i>Dient de dranken op in de zaal</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Serveert de wijn en/of het bier volgens de richtlijnen en met het gepaste ritueel – Laat de klant proeven – Vraagt naar appreciatie – Schenkt de dranken in voor de gasten conform bedieningsregels en etiquette – Houdt de glazen van de gast(en) in de gaten en schenkt bij indien nodig 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van etiquette – Grondige kennis van het uitschenken van bieren – Grondige kennis van de technieken waarmee wijnen worden geserveerd – Grondige kennis van de technieken waarmee bieren worden geserveerd
<p>18</p>	<p><i>Dient gerechten op in de zaal</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Leest en voert de bestelling uit – 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) 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van allergenen – Kennis van mondeling taalgebruik en elementaire vaktechnologie in een vreemde taal (Frans, Engels...): de sommelier kan de gasten begrijpen en in zinnen antwoorden, informatie verschaffen en de gasten adviseren – Kennis van lichaamstaal – Kennis van ergonomie – Kennis van ingrediënten en voedingsproducten – Kennis van vaak voorkomende diëten – Kennis van samenstelling van gerechten – Kennis van klachtenbehandeling – Kennis van etiquette – Kennis van bereidingswijzen en -tijden van gerechten – Kennis van samenstelling van dranken – Kennis van bereidingswijzen en -tijden van dranken

	<ul style="list-style-type: none"> – Houdt de gast(en) tijdens de maaltijd in de gaten, reageert alert op hun signalen – Registreert eventueel een extra bestelling van de gast(en) – 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 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van versheid van producten en controle door zien, ruiken, voelen en smaken – Kennis van serveertechnieken – Kennis van technieken voor bediening (Frans, Engels, Russisch ...) – 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 veiligheidsregels bij het gebruik van machines, snijmaterialen en onderhoud van toestellen – Grondige kennis van dranken
19	<p><i>Ruimt de office en de toog op</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Ruimt de tafels af en reinigt ze – Maakt de toog en de apparatuur schoon – Voert de lege flessen af en sorteert leeggoed en afval – Signaleert defecten, gebreken of storingen aan de apparatuur – Anticipeert op mogelijke onveilige omgevingsfactoren – Schakelt, indien nodig, machines of installaties uit 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van veiligheidsregels bij het gebruik van machines, snijmaterialen en onderhoud van toestellen – Kennis van reinigingstechnieken – Kennis van reinigingsplannen (opmaak en gebruik) – Kennis van de toegelaten reinigings- en ontsmettingsmiddelen en procedures – Kennis van sorteren en milieuvoorschriften
21	<p><i>Reinigt de glazen, de karaffen... (met stoom, met azijn...) en bergt ze op</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Verzamelt en sorteert het af te wassen materiaal – Brengt de gebruikte benodigheden naar de spoelkeuken voor de afwas – Verwijdert etens- en drankresten – Wast de glazen manueel af of bedient de afwasmachine – Droogt de glazen af en blinkt ze op – Bergt gewassen materiaal op de daarvoor voorziene plaats op 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van reinigingsplannen (opmaak en gebruik) – Kennis van de toegelaten reinigings- en ontsmettingsmiddelen en procedures – Kennis van reinigingstechnieken
22	<p><i>Begeleidt zaalmedewerkers</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Overlegt met de verantwoordelijke over de opdrachten – Communiceert de opdracht duidelijk naar de zaalmedewerkers – Stuurt bij en reageert adequaat op onvoorziene omstandigheden – Geeft het goede voorbeeld – Motiveert en enthousiasmeert de zaalmedewerkers – Verleent hulp en advies bij problemen 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van communicatietechnieken – Kennis van begeleiden en motiveren van teamleden