

PROFESSIONELE
OPLEIDINGEN
VOOR WERKNEMERS
UIT DE
HORECASECTOR

BROCHURE MET
OPLEIDINGEN
VOOR HET
Najaar **2018**

horeca
vorming Brussel

Werknemers: neem uw carrière in eigen handen en ontwikkel je vaardigheden!
Werkgevers: vorm uw personeel en laat uw bedrijf groeien!
www.horecavorming.be

HORECA VORMING BRUSSEL BIEDT PROFESSIONELE EN GRATIS OPLEIDINGEN AAN VOOR DE WERKNEMERS UIT DE HORECA SECTOR.

In deze brochure stellen wij u ons aanbod aan opleidingen voor tijdens het najaar 2018.

HET VOORDEEL VAN ONZE OPLEIDINGEN :

- Brede keuze
- Kwaliteitsvol
- Duurzaam
- Praktisch toepasbaar
- Gegeven door deskundigen in de thematiek, komende uit de sector
- Gelinkt aan de professionele realiteit
- Helpen uw kennis te ontwikkelen en te verbeteren
- Kosteloos
- Moderne infrastructuur met hoogtechnologisch materiaal
- Attest van deelname

Als u persoonlijk advies wenst, kan u ons contacteren om een afspraak te maken met één van onze consultants !

VOORWAARDEN VOOR TOEGANG EN INSCHRIJVINGEN:

De toegang tot onze opleidingen is **onbeperkt en gratis voor de werknemers** uit de Horecasector (PC 302). De inschrijving kan geschieden via het bedrijf of via de werknemer:

- op onze **Website**
- per **e-mail**
- tijdens een **afspraak** met één van onze consultants

Gespstraat 70
1070 Anderlecht
02/550.00.10
vormingbrussel@horeca.be
www.horecavorming.be



INHOUD

Horeca Vorming Brussel - Wie zijn wij ?	4
Ons aanbod aan opleidingen voor werknemers	4
Mogelijkheid tot het organiseren van opleidingen in uw bedrijf	5
Betaald Educatief verlof	5

KLANTEN

Streven naar perfectie bij het onthalen van uw klanten	7
NEW Streven naar perfectie tijdens een telefonisch onderhoud!	7

PERSOONLIJKE ONTWIKKELING

Ontwikkel je assertiviteit!	9
Handvaten voor een geslaagde communicatie volgens zijn "Insight" kleurenprofiel	9

TALEN

Niveau beginners : Engels, Frans	11
Niveau half gevorderden : Engels, Frans	11
Niveau gevorderden - Rondetafelgesprekken : Engels	12

PROFESSIONELE VAARDIGHEDEN

Barista - ontdek de kunst van het koffiezetten	13
--	----

VEILIGHEID EN HYGIËNE

Preventie van musculoskeletale aandoeningen voor housekeeping personeel	15
EHBO met examen tot het verkrijgen van het brevet	15

HORECA VORMING BRUSSEL - WIE ZIJN WIJ ?

Horeca Vorming is een initiatief van de sociale partners van de Horecasector.

De hoofdtaak van Horeca Vorming is **ondersteuning en innovatie door middel van activiteiten gericht op opleidingen en vervolmaking van al degenen die in de Horecasector tewerkgesteld zijn.**

ONS AANBOD AAN OPLEIDINGEN VOOR WERKNEMERS

Elk semester biedt Horeca Vorming een uitgebreide waaier aan opleidingen voor werknemers aan.

Het programma stelt opleidingen voor die aangepast zijn aan elke functie en aan elk type bedrijf.

Onze trainers zijn professionelen die gespecialiseerd zijn in hun vak. We vertrekken vanuit de reële werksituatie van de deelnemers en zoeken samen naar oplossingen, hulpmiddelen en aangepaste recepten waarmee ze onmiddellijk aan de slag kunnen.

MOGELIJKHEID TOT HET ORGANISEREN VAN OPLEIDINGEN IN UW BEDRIJF

Voor bedrijven met minder dan 50 werknemers

Indien uw bedrijf minder dan 50 werknemers telt, kunnen wij onze opleidingen en diensten ook aanbieden en organiseren bij u op de zaak. U kiest één of meerdere opleidingen, vormt een groep van 10 à 12 personen, stelt een zaal en materiaal ter beschikking en wij verzorgen zowel de organisatie als de financiering van de opleiding.

Voor bedrijven vanaf 50 werknemers of meer

Als u in uw bedrijf een plan opstelt voor interne opleidingen voor uw werknemers, kunt u een financiële tussenkomst vragen. Elk jaar wordt u schriftelijk uitgenodigd een aanvraag in te dienen, waarin u uw opleidingsplan voorstelt. Deze aanvraag wordt vervolgens voorgelegd aan de commissie van het Sociaal en Waarborgfonds Horeca dat hierover een advies formuleert.

BETAALD EDUCATIEF VERLOF

Sommige van onze opleidingen - als ze met elkaar gecombineerd worden - geven recht op educatief verlof. Betaald Educatief Verlof verleent werknemers het recht om opleidingen, erkend door de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid (FOW) te volgen (minimaal 32 uur) en om op het werk afwezig te zijn met behoud van hun loon. De werkgever kan dit niet weigeren, maar moet wel akkoord gaan met de planning van het verlof. Na de opleiding dient de werkgever een schuldvordering in bij de FOW om de terugbetaling te verkrijgen.

KLANTEN

- ◊ Relaties
- ◊ Trouw
- ◊ Service
- ◊ Communicatie
- ◊ Tevredenheid
- ◊ Enthousiasme
- ◊ Internationaal
- ◊ Toerisme

STREVEN NAAR PERFECTIE BIJ HET ONTHALEN VAN UW KLANTEN

Deze Opleiding wordt gegeven in het Nederlands en in het Frans

Een tevreden klant is goed. Een klant die terugkeert nog beter! Vandaag verwachten klanten meer dan enkel 'tevredenheid'. Ontdek de mogelijkheden om uw klant een uitzonderlijke ervaring te laten beleven.

- Waarom 'goed' niet goed genoeg meer is
- De evolutie van tendensen
- Wordt de voorkeur van uw klant

Dag	Data	Uur	Plaats	Trainer
Ma	24 september	9u-16u30	Anderlecht	ETH
Wo	7 november	9u-16u30	Anderlecht	ETH

NEW STREVEN NAAR PERFECTIE TIJDENS EEN TELEFONISCH ONDERHOUD !

Deze Opleiding wordt gegeven in het Nederlands en in het Frans

De negatieve impact van een slechte ontvangst via de telefoon wordt maar al te vaak over het hoofd gezien. Hier zich van bewust zijn is de eerste stap op weg naar essentiële verbetering. Toch geeft training in "de juiste woorden" en "goede attitudes" u de mogelijkheid om een echt 'Quality label' van uitmuntendheid voor uw bedrijf te creëren. Deze training geeft je praktische hulpmiddelen in het Nederlands en het Frans.

- De gouden regels voor een goede klantenservice
- Weten hoe zich te gedragen en zich in te leven aan de telefoon
- Casestudy en rollenspelen

Dag	Data	Uur	Plaats	Trainer
Di	16 oktober	9u-16u30	Anderlecht	ETH

PERSOONLIJKE ONTWIKKELING

- ◇ Bloeien
- ◇ Relationeel
- ◇ Zelfvertrouwen
- ◇ Ontwikkeling
- ◇ Welzijn
- ◇ Potentieel

ONTWIKKEL JE ASSERTIVITEIT !

Assertief gedrag verbetert uw communicatie : uw boodschappen worden duidelijker, uw luistervaardigheden verbeteren. Tijdens de twee dagen krijgt u de gelegenheid theorie om te zetten in praktijk en de tijd na te denken over uw manier van communiceren. Door bewust om te gaan met de aangeleerde technieken spaart u energie, verbetert u de (werk)sfeer en verhoogt u uw effectiviteit.

- Verhoog uw zelfvertrouwen en het vertrouwen in anderen
- Neem uw verantwoordelijkheid op en durf moeilijke situaties aan te gaan
- Verwoord uw wensen of eisen op een aanvaardbare manier
- Leer « neen » zeggen

Dag	Data	Uur	Plaats	Trainer
Ma	26 november en 3 december	9u-16u30	Anderlecht	AD(D) VALOREM

HANDVATEN VOOR EEN GESLAAGDE COMMUNICATIE VOLGENS ZIJN "INSIGHT" KLEURENPROFIEL

Deze opleiding richt zich op het eigen functioneren en het beter begrijpen van het functioneren van de collega's. Het doel is het ontwikkelen van het zelfvertrouwen en het uitbouwen van efficiënte en harmonieuze relaties op het werk.

- De verschillende soorten gedragingen volgens de typologieën van Jung
- Ontwikkelen van persoonlijke strategieën om zijn communicatie te verbeteren
- Praktische oefeningen en actieplan voor uw persoonlijke ontwikkeling

Dag	Data	Uur	Plaats	Trainer
Vr	9 en 16 november	9u-16u30	Anderlecht	Geneviève Dubois

TALEN

- ◇ Communicatie
- ◇ Woordenschat
- ◇ Onthaal
- ◇ Uitwisseling
- ◇ Grammatica

DE TESTEN WORDEN OP VOLGENDE DATA GEORGANISEERD.

Engels ▶ Niveautest : Maandag 10 september

Frans ▶ Niveautest : Woensdag 12 september

NIVEAU BEGINNERS

Bij deze beginnersmodule komen de grammaticale basisregels aan bod alsook Horeca gerelateerde woordenschat. Deze module is ideaal voor personen die hun eerste stappen willen zetten in het aanleren van de doeltaal.

Engels - Betaald Educatief Verlof*

Dag	Data	Uur	Plaats	Trainer
Ma	24 september 1,8, 15, 22 oktober 5, 12, 19, 26 november 3 en 10 december	9u-12u	Anderlecht	Bruxelles Formation

Frans

Dag	Data	Uur	Plaats	Trainer
Wo	26 september 3, 10, 17, 24 oktober 7, 14, 28 november 5, 12 en 19 december	9u-12u	Anderlecht	Bruxelles Formation

NIVEAU HALF GEVORDERDEN

Deze module werd ontwikkeld om in te spelen op herkenbare situaties die u wellicht regelmatig ervaart met de klanten. Het doel is om specifieke woordenschat aan te leren door middel van onder meer rollenspelen en oefeningen.

Engels - Betaald Educatief Verlof*

Dag	Data	Uur	Plaats	Trainer
Ma	24 september 1, 8, 15, 22 oktober 5, 12, 19, 26 november 3 en 10 december	14u-17u	Anderlecht	Bruxelles Formation

Frans

Dag	Data	Uur	Plaats	Trainer
Wo	26 september 3, 10, 17, 24 oktober 7, 14, 28 november 5, 12 en 19 december	13u-16u	Anderlecht	Bruxelles Formation

ENGELS - NIVEAU GEVORDERDEN/CONVERSATIETAFELS

Indien u reeds een vrij goede kennis heeft van de doeltaal, nodigen we u uit samen met andere collega's uit de sector rondetafelgesprekken aan te gaan over verschillende onderwerpen. Onze coach houdt een oogje in het zeil en zal indien nodig bijsturen, corrigeren en tips geven.

Engels - Betaald Educatief Verlof*

Dag	Data	Uur	Plaats	Trainer
Ma	24 september 1, 8, 15, 22 oktober 5, 12, 19, 26 november 3 en 10 december	12u30-14u	Anderlecht	Bruxelles Formation

PROFESSIONELE VAARDIGHEDEN



- ◇ Professioneel
- ◇ Praktisch
- ◇ Recepten
- ◇ Ontwikkeling
- ◇ Producten
- ◇ Technieken
- ◇ Interactie

Voor het zaalpersoneel

BARISTA - ONTDEK DE KUNST VAN HET KOFFIEZETTEN

Wat een sommelier in de wijnwereld is, is een barista in de koffiewereld. In het korte deel theorie leer je waarom iedere handeling in de praktijk zo belangrijk is. Vervolgens wordt er veel geoefend zodat je de kans krijgt om iedere stap onder controle te krijgen.

- De koffieplant, de streken, de teelt, het roosteren en het malen
- Koffiemachines en onderhoud
- Technieken zoals aantampen, flushen, malen en melk opstomen
- Bereidingen zoals espresso, caffè latte, latte macchiato, cappuccino

Dag	Data	Uur	Plaats	Trainer
Do	6 en 13 december	10u-13u	Anderlecht	Peter Hernou

VEILIGHEID EN HYGIËNE

- ◊ Procedure
- ◊ Brand
- ◊ Bescherming
- ◊ Reageren
- ◊ Omgeving
- ◊ Normen

PREVENTIE VAN MUSCULOSKELETALE AANDOENINGEN VOOR HOUSEKEEPING PERSONEEL

Opleiding georganiseerd door de Federale Overheidsdienst – Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

MSA (muscloskeletale aandoeningen zoals rugpijn en pijn van bovenste of onderste ledematen) zijn dikwijls gerelateerd aan dagdagelijkse werkactiviteiten. In deze opleiding krijg je praktische informatie om deze problemen te voorkomen en om je fysieke belasting te beheersen.

- Evalueer de belasting
- Optimaliseer de ergonomische omstandigheden
- Optimaliseer je eigen bewegingen

Dag	Data	Uur	Plaats	Trainer
Di	18 december	9u-16u30	Anderlecht	Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

EHBO MET EXAMEN TOT HET VERKRIJGEN VAN HET BREVET

Tijdens deze uitgebreide en door de federale overheid erkende opleiding, leert u alle knepen van het vak en doet u de nodige ervaring op om eerste hulp te kunnen verstrekken in afwachting van gespecialiseerde medische tussenkomst. De opleiding eindigt met een halve dag examen dat beloond wordt met het brevet van 'Bedrijfseerstehulpverlener'.

- Theorie over verschillende ongevallen (breuken, bloedingen, brandwonden, syncope, elektrocutie, ...)
- Analyse van een noodsituatie
- Simulaties, video's, foto's
- Examen

Dag	Data	Uur	Plaats	Trainer
Di	4, 11 en 18 december	9u-16u30 + 9u-13u	Anderlecht	CNPV