



Trainingen/cursussen/workshops

- **Gastvrijheid**
- **Eten & drinken
in de zorg**
- **Koken**

roc
van amsterdam

podium
voor
talent

Contractonderwijs

centrumcontractonderwijs@rocva.nl

telefoonnummer: 020-5977013

inhoudsopgave

Inleiding	3
Overzicht modules	5
Gastenservice	7
Ambiance en gastenservice	8
Verzorgende aspecten voor gasten en bewoners	10
Menuleer	12
Dranken in de zorg	13
Bijzondere voedinggewoonten en voedingsleer	15
Dieetleer	16
Front cooking	17
Groots koken: voor kleine groepen	19
Professioneel koken: Passie voor het vak	20
Praktische informatie	21

Zorgvuldig onderwijs op maat

Hoe stel ik een smakelijk en verantwoord menu samen? Welke kooktechnieken kan ik het beste gebruiken als ik kook voor een kleine groep? Hoe kunnen mijn medewerkers een maaltijd onderscheidend serveren en presenteren? Op deze en een tal van andere vragen krijgt u antwoord tijdens de professionele scholing die het ROC van Amsterdam u kan bieden. Onderwijs op maat, afgestemd op uw behoeften en wensen in uw zorginstelling.

Als onderwijsinstelling heeft het ROC van Amsterdam (ROCvA) een zeer lange ervaring in het geven van opleidingen, trainingen, cursussen en workshops. Onze school heeft expertise opgebouwd op het gebied van zorg en voeding. Voor iedere zorginstelling is het mogelijk om onderwijs op maat samen te stellen. Kennis en vaardigheden die vaak direct toegepast kunnen worden. U bent dan verzekerd van een optimaal rendement.

Om iedere opleidingsvraag op maat te kunnen aanbieden, zijn door ons een aantal modules opgesteld. Een combinatie van deze modules (of delen van meerdere modules) behoort eveneens tot de mogelijkheden.

Of u nu een restaurant wilt inrichten, uw personeel en de patiënten/cliënten wilt betrekken bij het bereiden van de maaltijden, het eten op een kleinschalige afdeling huiselijker en gezelliger wilt maken dan wel de presentatie en service met de maaltijdsvereerwagen wilt verbeteren: voor elke situatie kunnen wij een passend onderwijs bieden.

Theo Moolenaar,
Opleidingsmanager
Het ROC van Amsterdam



WELKE TRAININGEN ZIJN ER?

De ROCvA beschikt over moderne, adequaat ingerichte lesruimtes. Wij ontvangen u en uw cursisten graag. Desgewenst kan in overleg de training, cursus of opleiding ook bij u op de locatie aangeboden worden. De hieronder genoemde cursussen kunnen afgesloten worden met een certificaat van deelname. Wij bieden de volgende cursussen/opleidingen aan:

1 Gastenservice

Onderscheidend serveren en presenteren

- in het restaurant
- huiskamerformule
- aan de deur

2 Ambiance

Gastvrijheid en gastenservice, presentatietechnieken en -handvatten

- sfeer
- aankleding van het restaurant
- kleding van het personeel
- op welke wijze dek je een tafel

3 Verzorgende aspecten

- wensen en behoeften van uw cliënten bij het eten en drinken
- ziektebeelden en belemmeringen
- tijdig signaleren voedingsproblemen

4 Menuleer

- smaakleer en menu-opbouw
- invloeden van seizoenen en cultuur

5 Drankenkennis

- Samenstellen van serveren van dranken

6 Voedingsleer en bijzondere eetgewoonten

- verschillende eetculturen en voedingsgewoonten

7 Dieetleer

- belangrijkste diëten en de verschillen daartussen

8 Front cooking

- bereiden van gerechten in het gezichtsveld van patiënten en cliënten
- rol van het keukenpersoneel en bedienend personeel

9 Groots koken: koken voor kleine groepen

- kooktechnieken
- opdienen en presentatietechnieken

10 Professioneel koken: Passie voor het vak

- vergroting van vakkennis voor professionele koks
- koelvers koken

1 Gastenservice

Theorie en praktijk

Tijdens deze training/cursus wordt uitgebreid ingegaan op de omgang met patiënten/cliënten. Hoe sta je patiënten/cliënten te woord? Hoe geef je de patiënt/cliënt het gevoel gast te zijn? Wat is een goede beroepshouding? Hoe ga je om met moeilijke situaties? Daarnaast wordt ook aandacht besteed aan het trainen van praktische vaardigheden als opdekken, het gebruik van servies, glazen en bestek en serveertechnieken.

In de training komen de volgende onderwerpen aan bod:

- **Wie zijn onze patiënten/cliënten:** mensenkennis, belangen en verwachtingen.
- **Representativiteit:** kleding en uiterlijk
- **Gastgerichtheid:**
 - omgang met patiënten/cliënten
 - uitdrukkingsvaardigheid
 - luistervaardigheid
 - observeren, lichaamstaal en oogcontact
- **Beroepshouding:**
 - dienstverlenende, flexibele instelling
 - collegiaal werken
 - samenwerken
 - eerlijk en betrouwbaar
 - stressbestendig
- **Serveren:**
 - presenteren
 - adviseren
 - nazorg
 - klachtenbehandeling:
 - afhandelen, terugkoppelen en oplossen van klachten
- controle op de naleving
- omgaan met gedrag van patiënten/cliënten:
- **Agressiviteit:**
 - uitschelden, provocerend
 - seksueel intimiderend gedrag
 - triggers (dingen/gebeurtenissen die aan een negatieve gebeurtenis doen denken)
 - persoonlijke omstandigheden
 - verantwoord alcoholgebruik
- **Culturele verschillen, omgevingsfactoren**

Praktijk

- **Serveer- en verkooptechnieken**
- **Tafeldekken**
- **Behandeling en herkenning van servies, glazen en bestek**

2 Ambiance en gastenservice

Theorie en praktijk

Het welbevinden van patiënten/cliënten is niet alleen afhankelijk van de manier waarop met hen wordt omgegaan. De ambiance waar zij verblijven speelt hier een belangrijke rol in. Tijdens deze training/cursus wordt, naast de omgang met gasten, ingegaan op allerlei randvoorwaarden die van belang zijn om het de patiënt/cliënt naar de zin te maken.

De training/cursus is opgebouwd uit onderstaande onderwerpen:

- horeca-attitude
- gastenontvangst
- verblijfsfasen (ontvangst, verblijf en afscheid)
- reserveringen (voedingswensen/-eisen)
- telefoonbehandeling
- omgaan met patiënten/cliënten
- omgaan met collega's
- commerciële, communicatieve en sociale vaardigheden
- verkoopgesprekken
- klachtenbehandeling, positief en negatief
- wat zijn de eisen voor een restaurant, eetkamer e.a. (interieur, sfeer, netheid, orde, enz.)
- gereedschappen
- poleren
- soorten bestek
- soorten servies
- soorten glaswerk
- serveermethodes
- draagmethodes
- debrasseren
- voorbereidende werkzaamheden (mastiek en mise en place)
- tafelzetting
- tafel opdekken, van standaard tot 6-gangen
- soorten linnen
- het bedrijfsklaar maken van het restaurant (decoratie)
- het verwerken en scheiden van afval
- afrondende werkzaamheden

Praktijk

- Rollenspelen: omgaan met patiënten/cliënten
- Serveermethoden



3 Verzorgende aspecten voor gasten en/of bewoners. Het signaleren van eet- en drinkproblemen

Theorie en praktijk

In iedere zorginstelling heeft men te maken met problemen die verbonden kunnen zijn met eten en drinken. Eet- en drinkproblemen zijn mogelijk de oorzaak van ondervoeding, uitdroging of tekorten. Goede communicatie, tussen de verpleging, voedingsassistenten en de keuken, kan de zorg kwalitatief verbeteren. Tijdens deze module wordt gewerkt aan het signaleren van én omgaan met problemen/beperkingen die te maken hebben met eten en drinken.



De training/cursus is opgebouwd uit onderstaande onderwerpen:

- **Uitgaan van de wensen en behoefte van de patiënt/cliënt bij het eten en drinken:**
 - rekening houden met emoties en gevoelens t.a.v. eten en drinken.
 - rekening houden met normen en waarden en gewoonten t.a.v. eten en drinken.
 - omgaan met afhankelijkheid en autonomie van de patiënt/cliënt.
- **Mogelijke belemmeringen bij het zelfstandig eten en drinken:**
 - welke belemmeringen zijn er?
 - ziektebeelden waarbij problemen met eten en drinken kunnen voorkomen.
 - op welke wijze bevordert je het zelfstandig eten en drinken?
 - gebruik van hulpmiddelen bij eten en drinken.
 - het ondersteunen van de patiënt/cliënt bij eten en drinken.

- **Voedingsproblemen signaleren**
- **Voedingsproblemen observeren en rapporteren**
 - verstoorde vochtbalans signaleren
 - oorzaken van problemen bij eten en drinken onderkennen
 - gevolgen van problemen bij eten en drinken benoemen
 - vochtlijst / vochtbalans bijhouden
 - maatregelen nemen ter bevordering van de eetlust
 - uitscheiding bevorderen met natuurlijke middelen
 - actie ondernemen n.a.v. problemen bij eten en drinken
 - andere disciplines consulteren bij problemen met eten en drinken

Praktijk

- **Oefeningen in het gebruik van hulpmiddelen tijdens het eten en drinken**
- **Oefeningen om een bewoner die niet zelfstandig kan eten en drinken goed te helpen**

4 Menuleer

Theorie en praktijk

Of het nu een horecagelegenheid of een zorginstelling betreft, een goede opbouw van het menu is essentieel. Een afgestemde combinatie maakt het eten en drinken aantrekkelijker en lekkerder, maar ook krijgen de patiënten/cliënten door de juiste samenstelling van de gerechten voldoende voedingsstoffen binnen.

De training/cursus is opgebouwd uit onderstaande onderwerpen:

- Het combineren van smaken
- Combinaties en composities
- Smaakleer en menu-opbouw
- Invloeden van seizoen en cultuur
- De leer van het maken van menu's
- Het maken van menu's
- Menu's en de situatie
- Menukaarten, digitale menukaart
- Behandelen van ontbijt, lunch (klein eetwaar), diner en recepties

Praktijk:

- Terugkoppeling naar de serveermethodes
- Terugkoppeling naar het dekken van de tefel en het serveren van de gerechten
- Het verzorgen van buffetten

5 Dranken in de zorg

Veel zorginstellingen hebben een restaurant, soms met à la carte mogelijkheden, woonkamers of recreatieruimtes waar de patiënten/cliënten een drankje kunnen gebruiken. Om uw medewerkers optimaal toe te rusten voor het werken in bijvoorbeeld het restaurant, kan een module dranken in de zorg een waardevolle aanvulling zijn op hun vaardigheden. Tijdens deze training worden dranken (non-alcoholisch en alcoholisch) behandeld die in uw bedrijf geschonken kunnen worden.

De training/cursus is opgebouwd uit onderstaande onderwerpen:

- Melk en melkproducten
 - samenstelling en bewerking van melk
 - melksoorten en melkproducten
 - behandeling van melk en melkproducten
 - serveren van melk en melkproducten
- Koffie
 - behandelen van koffie
 - bereiden van koffie
 - serveren van koffie
 - toevoegingen
- Thee
 - het verbouwen en de bewerking van thee
 - bereiden van thee
 - serveren van thee
- Cacao
 - bewerking van cacao
 - behandeling van cacao-producten
 - bereiden en serveren van chocoladedranken
- reinigen van materialen
- Bron- en mineraalwater
 - samenstelling van mineraalwater
 - behandeling van water
 - serveren van bron- en mineraalwater
- Vruchtendranken
 - bewerking van vruchtensappen en vruchtendranken
 - samenstelling van vruchtensappen, vruchtendranken en groentesappen
 - behandeling van vruchtendranken
 - serveren
- Frisdranken
 - samenstelling en productie van frisdranken
 - behandeling van frisdranken
 - serveren van frisdranken

- **Bier**
 - grondstoffen van bier
 - bierbereiding
 - biertypen
 - behandeling van bier
 - tappen en serveren van bier, de tapinstallatie
 - proeven en beoordelen van bier
- **Gedistilleerd**
 - indeling distillaten
 - soorten gedistilleerd
 - behandeling en serveren van gedistilleerd
- **Dranken uit wijndistillaat, most en wijn**
 - bereiding van dranken uit wijn
 - inkoop
 - opslag
 - serveren van dranken uit wijndistillaat, most en wijn
- **Wettelijke bepalingen**

Praktijk

- **Grondstoffen en producten herkennen**
- **Bereiden van huishoudelijke dranken**
- **Juist glaswerk (servies) kiezen**
- **Inschenken van dranken**
- **Serveren van huishoudelijke dranken**



6 Bijzondere voedingsgewoonten en voedingsleer

In onze multiculturele samenleving kennen we inmiddels vele gewoonten en gebruiken omtrent eten & drinken. Vanzelfsprekend is dit in een zorgomgeving eveneens het geval. Vaak blijkt het helemaal niet zo moeilijk te zijn om rekening te houden met de eet- en drinkgewoonten van patiënten/ cliënten van verschillende culturen, of met bijvoorbeeld verschillende gewoonten, maar is er onvoldoende kennis hierover aanwezig.

Tijdens deze training/cursus leert u onder andere over de eetcultuur van bijvoorbeeld Moslims en Hindoes. Ook vegetarisme en andere voedingsgewoonten komen uitgebreid aan bod. De cursus is opgebouwd uit onderstaande onderwerpen:

- **Basis voedingsleer**
- **Richtlijnen Gezonde Voeding**
- **Voedingsgewoonten bepaald door bijvoorbeeld religie, afkomst, sociaal/ economische factoren**
- **Vegetarisch, veganistisch en flexitarisch eten**

Praktijk

- **Koken met kruiden en specerijenmixen zonder zout**
 - a. workshop koken met kruiden: de Indonesische keuken
 - b. workshop koken met kruiden: de Surinaamse keuken
 - c. workshop koosjer koken
 - d. workshop vegetarisch koken



7 Dieetleer

Kennis hebben van voedings- en dieetleer voor de medewerkers die het eten & drinken klaarmaken voor patiënten/cliënten in een zorginstelling, is belangrijk.

Een dieet kan van levensbelang zijn voor de patiënt/cliënt. In sommige gevallen kan passende voeding bijdragen aan beperking van medicijngebruik of de kwaliteit van leven verbeteren.

Tijdens deze training wordt ingegaan op de belangrijkste diëten (eventueel aangepast aan de veelvoorkomende dieetafleidingen in uw zorginstelling) en hun verschillen.

Ook krijgt de deelnemer handvatten aangereikt om zijn kennis van de dieetleer verder uit te bouwen.

De cursus is opgebouwd uit onderstaande onderwerpen:

- **Het voedingsstof beperkte dieet:** Een dieet waarin de hoeveelheid van een bepaalde voedingsstof of meerdere voedingsstoffen beperkt is, bijvoorbeeld diabetes
- **Het voedingsstof verrijkte dieet** Een dieet waarin de hoeveelheid van een bepaalde voedingsstof of meerdere voedingsstoffen verhoogd is, bijvoorbeeld energie- en/of eiwit verrijkt

- **Het voedingsstof vrije dieet** Komt voor bij allergieën en voedselovergevoeligheid, bijvoorbeeld lactosevrij
- **Voeding met een afwijkende consistentie, bijvoorbeeld gemalen of vloeibaar**

Praktijk

- Allergenen herkennen
- Energie verrijkte tussendoortjes (tussenmaaltijden)
- Terugkoppeling voedingsleer, richtlijnen gezonde voeding
- Bereiden smaakvolle gemalen en/of vloeibare voeding
- Terugkoppeling naar menuleer

Praktijk module 'Proef dé smaakmakers en bijgerechten'

- Koken met kruiden of zonder zout
- Toppings & garnering
- Speciale bijgerechten en snacks, afgestemd op diverse diëten

8 Front cooking

Met Front Cooking brengt u de bereiding van de gerechten en de maaltijd dichter naar uw patiënten/cliënten toe. De maaltijd wordt aantrekkelijk gepresenteerd. Patiënten/cliënten kunnen eventuele wensen direct bespreken met de kok. Het zien bereiden van gerechten kan ook de eetlust opwekken waardoor patiënten/cliënten beter gaan eten.

Front cooking kan een grote verandering voor de hele organisatie betekenen. Medewerkers krijgen een andere invulling van hun taken en de risico's voor de organisatie worden groter, denk aan HACCP en piekbelastingen.

Afhankelijk van de zorginstelling en de keuzes die worden gemaakt, zijn verschillende vormen van Front Cooking mogelijk:

- U maakt maaltijdcomponenten af in het zicht van de gast.
- U kookt 'live', al dan niet ondersteund door een back office.



- U regeneert gedeeltelijk en kookt daarnaast live.

Eten is beleven!

Tijdens de cursus/training wordt ingegaan op de verschillende mogelijkheden van Front Cooking en de consequenties hiervan.

Denk hierbij aan:

- Nieuwe rol keukenpersoneel
- Nieuwe rol bedienend personeel/ voedingsassistenten
- Presentatie
- Communicatie
- HACCP voor de keuken/het restaurant
- Planning
- Inkoop

Praktijk

- Kooktechnieken
- Mystery box cooking
- 'Clean eating'
- Koken met publiek
- Presentatie
- Hygiëne
- Communiceren met de patiënten/cliënten
- Terugkoppeling menuleer



9 Groots Koken

Koken voor kleine groepen

Steeds vaker wordt het personeel op de zorgafdeling, de woongroep e.a. verantwoordelijk voor het budget, voor de menusamenstelling, de inkoop/ bestelling én bereiding van een gezonde maaltijd voor de bewoners. Ook ligt dan de presentatie in hun handen en bepalen zij mede de gastvrije sfeer waarin de maaltijd worden gebruikt.

Koken voor kleine groepen bewoners (8-10 pp) in een zorgomgeving of zelfs samen met de bewoners boodschappen doen én koken is een uitdaging. Dit vraagt kennis én andere vaardigheden dan voor bijvoorbeeld een gezin de warme maaltijd verzorgen.

Wat eten we vandaag?

Tijdens deze cursus/training wordt aandacht besteed aan:

- Richtlijnen gezonde voeding: mag een kroket?
- Menuleer & receptenleer
- Kooktechnieken
- Outillage
- Opdiene- & presentatietechnieken
- Basis dieetkennis
- Registratie & budget
- Voedselverspilling

10 Professioneel koken: Passie voor het vak

In veel zorginstellingen hebben de professionele koks en keukenmedewerkers te maken met veranderingen in de zorg voor eten en drinken: bijvoorbeeld reorganisatie en de keuze voor een nieuw voedingsmanagementsysteem (bijvoorbeeld ontkoppeld koken), bezuinigingen en/of efficiëntie waardoor de keuze voor halffabricaat of conveniënt gemaakt wordt, nieuwe technieken als regenereren of door veranderingen op gebied van automatisering en registratie.

In deze cursus/training wordt aandacht besteed aan de individuele kennis en vaardigheden van de kok, gericht op koken voor patiënten/cliënten in de zorg. Ook het teamproces wordt niet uit het oog verloren. De cursus/training zal aansluiten bij het duurzaam personeelsbeleid, begrip en samenwerken bevordert immers een goede sfeer en vermindert de werkdruk.

Deze cursus wordt bij voorkeur incompany aangeboden, volledig aangepast aan de uw wensen en voorkeuren, gericht op de dagelijkse praktijk in de keuken.

De cursus is opgebouwd uit onderstaande onderwerpen:

- Verdieping van het vakkennis koks
- Koelvers koken: techniek, voorkomen van doorgaren bij regenereren
- Proces gerelateerd: Do's en don'ts?
- Regels & registratie in de keuken voedselverspilling
- Gebruik specifieke apparatuur
- Samenwerking, communicatie, als kok zichtbaar zijn (ondernemend, verbindend, persoonlijk)
- Collegiale gastvrijheid

Praktische informatie

Startdata:

In deze brochure zijn geen startdata en cursusdagen opgenomen. De cursus, training of workshop wordt op maat samengesteld. U bepaalt wanneer de scholing start en hoe lang deze duurt. De scholing kan bij ons op school in één van de praktijklokalen gehouden worden. Een incompany training behoort zeker tot de mogelijkheden.

Kosten en lesmateriaal:

De wensen en de gemaakte afspraken worden voor u in een 'offerte op maat' opgesteld en vastgelegd. Wij kunnen het onderwijs van de cursus/training volledig aanpassen op de wensen van uw organisatie.

Bij een cursus/training hoort ook lesmateriaal, dat door het ROCvA wordt geleverd. Voor iedere training wordt apart een trainingsmap samengesteld. Hierin zijn de onderwerpen en onderdelen opgenomen, waaruit u de cursus/training heeft laten samenstellen. Er wordt gewerkt met een losbladig systeem, zodat opdrachten en aantekeningen tussen gevoegd kunnen worden.

Toetsing en Certificering:

Iedere deelnemer zal na het volgen van een workshop, cursus of training een deelname certificaat ontvangen.

In overleg kan er een vorm van toetsing aan een training gekoppeld worden.

Studiebelasting:

De studiebelasting bestaat vooral uit de uren (in overleg) voor het volgen van de scholing. Afhankelijk van de cursus/training kan de docent huiswerkopdrachten geven. Deze opdrachten hebben altijd direct te maken met de praktijk van de werkvloer.

Contactgegevens:

Hebt u na het lezen van deze brochure nog vragen of wilt u meer informatie over een training of een afspraak maken voor een oriënterend gesprek, neemt u dan gerust contact met ons op:

ROC van Amsterdam

Afdeling Contractonderwijs
Elandsstraat 175 1016 SB Amsterdam
E centrumcontractonderwijs@rocva.nl
T 020-5977013

Door te zorgen dat het eten en drinken weer een dagelijks feest wordt en past in het persoonlijk ritme van de cliënten, patiënten of bewoners, zullen zij beter gaan eten. Als het gezellig is, smakelijker, geuriger, gevarieerder en een lust voor het oog, dan eten mensen weer met genoeg en kunnen veel problemen voorkomen worden.

Verantwoording

‘Het beleid en onderwijs van het ROCvA is gebaseerd op onze missie en op de drie pijlers van onze organisatie: studenten, medewerkers en relaties. Wij werken klant- en resultaatgericht en stellen de behoeften van de arbeidsmarkt en samenleving centraal.’

‘Het contractonderwijs wordt competentiegericht aangeboden, een manier van leren dat gericht is op het bijbrengen van competenties, die aansluiten bij de beroepspraktijk. Het onderwijs is erop gericht dat de cursist zijn/haar talenten voor het vak (verder) kan ontwikkelen.’

‘De onderwijsprogramma’s die al ontwikkeld zijn op basis van kwalificatiedossiers en uitgevoerd worden aan de mbo-colleges van het ROCvA, vormen de basis voor de onderwijsprogramma’s van contractonderwijs;’

Ons onderwijzend personeel is deskundig op het gebied van competentiegericht onderwijs, het organiseren en uitvoeren van praktijkgerichte leersituaties en het coachen van cursisten in hun leer- en ontwikkelingsproces. Ze zijn goed op de hoogte van de eisen die het werkveld aan de cursist stelt.’