



kenwerk

Landelijke Kwalificaties MBO

Fastservice

Crebonummer:	94190, 94200, 94210
Sector:	Horeca
Branche:	Catering, Lunchrooms, Prod. snacks en kant-en-klaarmaaltijden
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepsgroep	4
Deel B: De kwalificaties	7
1 Inleiding	7
2 Algemene informatie	7
2.1 Colofon	7
2.2 Formele vereisten	8
2.3 Typering Beroepsgroep	9
2.4 Loopbaanperspectief	10
2.5 Trends en innovaties	11
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	13
4 Beschrijving van de uitstromen	15
4.1 Medewerker fastservice	16
4.2 1e Medewerker fastservice	18
4.3 Bedrijfsleider fastservice	20
5 Beschrijving van de kerntaken	22
5.1 Kerntaak 1: Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten	22
5.2 Kerntaak 2: Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten	24
5.3 Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt	25
5.4 Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit	26
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	28
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten	29
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten	31
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt	33
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit	35
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	37
1 Inleiding	37
2 Uitstromen	37
2.1 Medewerker fastservice	38
2.2 1e Medewerker fastservice	59
2.3 Bedrijfsleider fastservice	94
3 Certificeerbare eenheden	140
Deel D: Verantwoording	141
1 Inleiding	141
2 Proces- en inhoudsinformatie	142
2.1 Betrokkenen	142
2.2 Verwantschap	144
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	148
2.4 Discussiepunten	149
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	150
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	151

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Fastservice. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

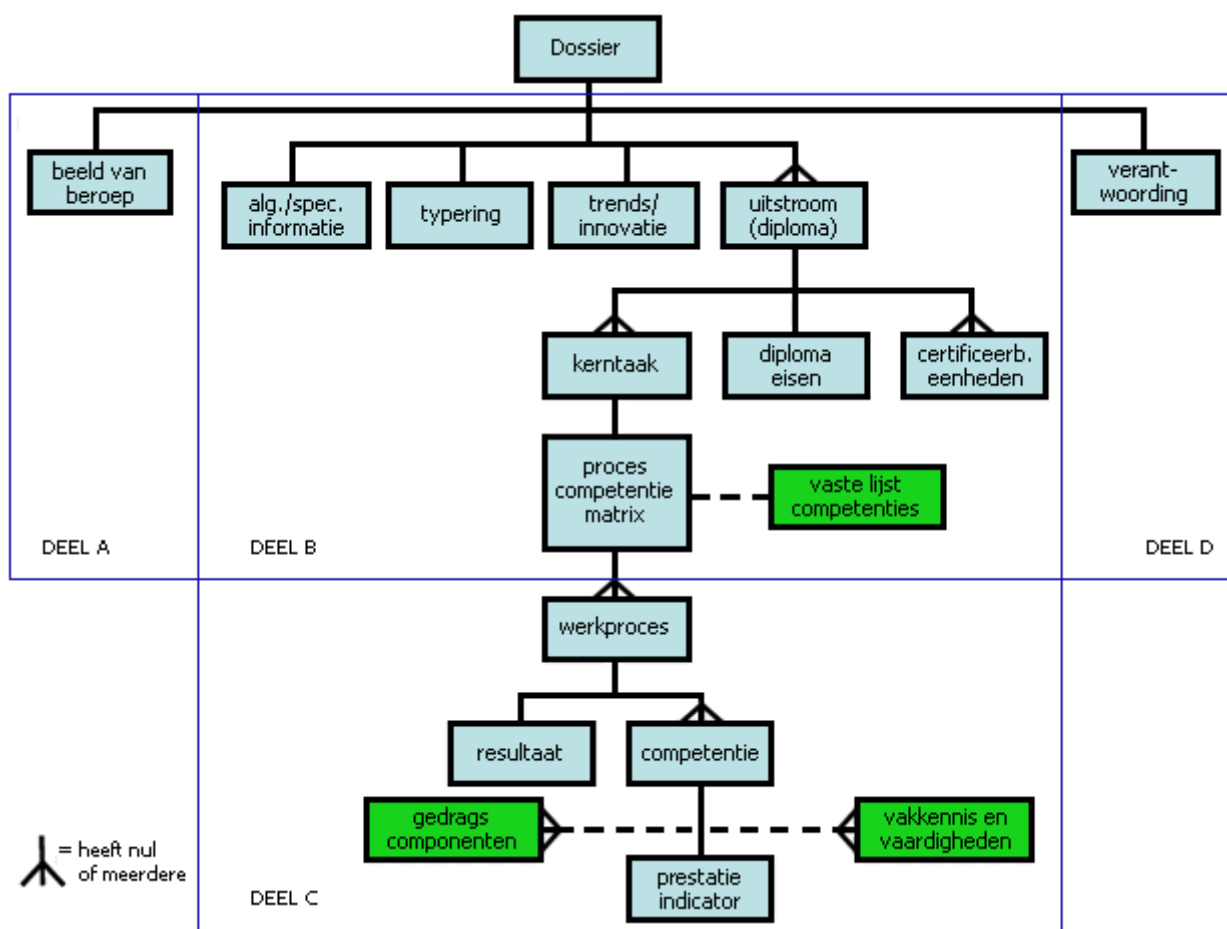
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepsgroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een 1-1 relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Waar werk je als medewerker in de fastservicesector?

Als medewerker in de fastservicesector kun je in de fastservicesector werken. Je kunt tijdens de opleiding kiezen uit meerdere uitstromen, namelijk: Medewerker fastservice, 1e Medewerker fastservice en Bedrijfsleider fastservice.

Als medewerker in de fastservicesector werk je voornamelijk in fastservicebedrijven, zoals fastfoodrestaurants, buffetrestaurants, bedrijfskantines, cafetaria's en strandpaviljoens, IJssalons, koffiezaken en tearooms, bake-off bedrijven, broodjeszaken, lunchrooms, pizza-afhaal- en bezorgbedrijven en pannenkoekenrestaurants.

Wat voor werk doe je als medewerker in de fastservicesector?

Als medewerker in de fastservicesector houd je je bezig met het verkopen en bereiden van voorbereide producten zoals snacks en kleine gerechten, warme en koude dranken. Je luistert naar de wensen van een gast, neemt tegelijkertijd verschillende bestellingen op en maakt deze klaar. Je draagt als medewerker in de fastservicesector zorg voor het bedrijfsklaar maken van het bedrijf. Je voert als medewerker in de fastservicesector ook beheersmatige werkzaamheden uit, zoals het helpen bij ontvangst en opslag van geleverde goederen en het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden.

Als medewerker in de fastservicesector voer je je werkzaamheden uit in opdracht van de leidinggevende.

Als 1e Medewerker fastservice geef je naast het bovenstaande ook leiding aan een kleine groep medewerkers. Je coördineert de dagelijkse werkzaamheden en bent verantwoordelijk voor het ontvangst en opslag van geleverde goederen en grondstoffen. Als Bedrijfsleider fastservice ondersteun je de Manager/ondernemer fastservice bij het ontwikkelen van diverse plannen en zorg je voor het behalen van de commerciële doelstellingen. Daarnaast geef je leiding aan de medewerkers binnen het bedrijf en voer je het personeelsbeleid uit.



De medewerker fastservice aan het werk

Waar ben je goed in als medewerker in de fastservicesector?

Om jouw taak als medewerker in de fastservicesector goed te kunnen uitvoeren is het belangrijk dat je goed in een team kunt werken. Ook kun je werkprocessen en (je eigen) werkzaamheden goed plannen. Jij gaat voor het resultaat en je vindt het belangrijk om je werk goed te doen. Je bent servicegericht en daarom houd je graag rekening met de wensen van de gasten. Ook werk je nauwkeurig en hygiënisch. Je bent stressbestendig en je bent bereid om je extra in te zetten als het druk is. Je vindt het niet erg om op wisselende tijden te werken.



De 1e Medewerker fastservice aan het werk

Naast het beschikken over bovenstaande eigenschappen ben je als 1e Medewerker fastservice en Bedrijfsleider fastservice ook iemand die altijd het overzicht heeft, die kan delegeren, controleren en corrigeren. Jij kunt mensen aansturen en hen uitleggen wat er van hen wordt verwacht. Ook vind je het als 1e Medewerker fastservice en Bedrijfsleider fastservice een uitdaging om bestaande werkprocessen en het assortiment te verbeteren of te vernieuwen.

Ook organiseren is een eigenschap die noodzakelijk is voor jouw werk als leidinggevende.

Daarnaast is commercieel inzicht belangrijk, je wilt namelijk bijdragen aan een goede omzet van het bedrijf.

Tot slot: een kenmerk van de taken van de medewerker in de fastservicesector is dat er verschillende taken zijn én dat die ook vaak tegelijkertijd worden uitgevoerd. Het is belangrijk dat je de taken en werkzaamheden zelfstandig en in teamverband kunt uitvoeren.



De bedrijfsleider fastservice aan het werk

HTVF-kwalificatiedossiers

De kwalificaties Medewerker fastservice, 1e Medewerker fastservice en Bedrijfsleider fastservice maken deel uit van de Kenwerk-kwalificatiedossiers (schema januari 2009).

NIVEAU 1	Assistent bakker Niveau 1 (90640)	Horeca assistent Niveau 1 (90660)						
NIVEAU 2	Brood en Banket Niveau 2 (94220) <ul style="list-style-type: none"> • Brood- en banketbakker (94221) • Banketbakker (94222) 	Medewerker bediening / café-bar Niveau 2 (94140) <ul style="list-style-type: none"> • Gastheer/-vrouw (94140) 	Kok Niveau 2 (90760) <ul style="list-style-type: none"> • Kok (90760) 		Leisure & hospitality Niveau 2 (94110) <ul style="list-style-type: none"> • Leisure & hospitality assistant (94110) 	Aqua & leisure Niveau 2 (94080) <ul style="list-style-type: none"> • Aqua & leisure assistant (94080) 		
NIVEAU 3	Niveau 3 (94230) <ul style="list-style-type: none"> • Allround broodbakker (94231) • Allround banketbakker (94232) • Allround brood- en banketbakker (94233) 	Niveau 3 (94150) <ul style="list-style-type: none"> • Bartender (94151) • Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw (94153) 	Niveau 3 (94950) <ul style="list-style-type: none"> • Instellingskok (94951) • Zelfstandig werkend kok (94952) 	Frontoffice-medewerker Niveau 3 (90620) <ul style="list-style-type: none"> • Informatie-medewerker (90621) • Receptionist (90622) 	Niveau 3 (94120) <ul style="list-style-type: none"> • Leisure & hospitality host (94120) 	Niveau 3 (93240) <ul style="list-style-type: none"> • Aqua & leisure host (93240) 		
NIVEAU 4	Niveau 4 (94240) <ul style="list-style-type: none"> • Patissier (94241) • Leidinggevende ambachtelijke bakkerij (94242) 	Ondernemer horeca/ bakkerij Niveau 4 (90300) <ul style="list-style-type: none"> • Manager/ondernemer café/bar (90301) • Manager/ondernemer fastservice (90302) • Manager/ondernemer horeca (90303) • Ondernemer bakkerij (90304) 	Niveau 4 (94160) <ul style="list-style-type: none"> • Leidinggevende bediening (94161) • Cateringbeheerder/manager (94162) 	Niveau 4 (93360) <ul style="list-style-type: none"> • Leidinggevende keuken (93360) 	Niveau 4 (94070) <ul style="list-style-type: none"> • Hoofd informatie (94071) • Frontoffice-manager (94072) 	Niveau 4 (94130) <ul style="list-style-type: none"> • Leisure & hospitality executive (94130) 	Niveau 4 (93330) <ul style="list-style-type: none"> • Aqua & leisure executive (93330) 	

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Fastservice. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Medewerker fastservice*
- *1e Medewerker fastservice*
- *Bedrijfsleider fastservice*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenwerk
Ontwikkeld door	Kenwerk, team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling, in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Bestuur Kenwerk op advies van de paritaire commissie Horeca, Instellingskeuken en Catering (HIC) Op: 17-12-2008 Te: Zoetermeer

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Medewerker fastservice - 2 1e Medewerker fastservice - 3 Bedrijfsleider fastservice - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>- In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands (februari, 2007).</p> <p>- Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</p> <p>- Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap (april, 2007). De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>- De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier:</p> <p>Medewerker fastservice (september 2007) 1e Medewerker fastservice (september 2007) Bedrijfsleider fastservice (september 2007)</p>

2.3 Typering beroepengroep

De medewerker in de fastservicesector verricht zijn werkzaamheden in fastservicebedrijven. De bedrijven waarin hij zijn werkzaamheden feitelijk uitvoert, hebben verschillende formules. Hierbij kan worden gedacht aan fastfoodrestaurants, buffetrestaurants, bedrijfskantines, cafetaria's en strandpaviljoens, IJssalons koffiezaken en tearooms, bake-off bedrijven, broodjeszaken, lunchrooms, pizza-afhaal- en bezorgbedrijven en pannenkoekenrestaurants.

Kenmerkend voor bedrijven in de fastservicesector is, dat gasten die ze bezoeken, verwachten, dat de service correct, snel en eenvoudig is, dat de verblijfsduur van de gast relatief kort is, dat producten die worden aangeboden eenvoudig zijn en al een voorbewerking hebben ondergaan, dat de prijs relatief laag is en dat de medewerkers contact hebben met de gast en tegelijkertijd bestellingen geheel of gedeeltelijk klaarmaken, samenstellen of verzamelen.

De medewerker in de fastservicesector richt alle activiteiten op de gast en zijn belangen. Hij denkt vanuit het perspectief van tevreden gasten. De 1e Medewerker fastservice en Bedrijfsleider fastservice richten zich bij de dagelijkse toedeling van taken aan de medewerkers van zijn shift op het realiseren van de behoeften en verwachtingen van gasten binnen de kaders van de formule van het bedrijf.

De medewerker in de fastservicesector voert een veelheid van werkzaamheden uit. Hij verricht voorbereidende en afrondende werkzaamheden, schoonmaakwerkzaamheden, eenvoudige onderhoudswerkzaamheden en productie- en distributiewerkzaamheden.

De aard en de inhoud van de werkzaamheden die een medewerker in de fastservicesector feitelijk uitvoert, hangen af van het bedrijfstype waar hij werkzaam is en van de organisatie van het productie- en distributieproces in het betreffende bedrijf.

Er zijn tevens verschillen te benoemen tussen de diverse uitstromen op het gebied zelfstandigheid en complexiteit.

De Medewerker fastservice voert zowel productie- als distributiewerkzaamheden uit en toont de bereidheid om leiding te aanvaarden en om bij de uitvoering van opdrachten instructies en aanwijzingen op te volgen. De 1e Medewerker fastservice heeft een coördinerende functie en werkt tevens mee in het productie- en distributieproces. De 1e Medewerker fastservice is sterk probleemoplossend gericht. Hij denkt vanuit het perspectief van tevreden gasten, hij richt zich bij de dagelijkse toedeling van taken aan de medewerkers van zijn shift op het realiseren van de behoeften en verwachtingen van gasten binnen de kaders van de formule van het bedrijf.

Het grootste deel van de werkzaamheden van de bedrijfsleider fastservice heeft te maken met het geven van directe leiding aan de exploitatie van de onderneming en draagt de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de werkprocessen in het gehele bedrijf.

2.4 Loopbaanperspectief

De Medewerker fastservice kan op basis van ervaring en scholing doorgroeien naar de functie van 1e Medewerker fastservice of horizontaal doorstromen naar de functie van Gastheer/-vrouw of Kok.

De 1e Medewerker fastservice kan zich door middel van ervaring en scholing verder ontwikkelen tot Bedrijfsleider fastservice of Manager/ondernemer fastservice. Daarnaast kan de 1e Medewerker fastservice door middel van scholing en ervaring ook horizontaal doorgroeien naar de functie van Zelfstandig werkend kok of Bartender.

De Bedrijfsleider fastservice kan zich op basis van ervaring en scholing ontwikkelen tot Manager/ondernemer fastservice of een HBO opleiding kiezen zoals bijvoorbeeld Hotelmanagement. Tevens kan de Bedrijfsleider fastservice door middel van scholing en ervaring horizontaal doorstromen naar de functie van Ondernemer Horeca.

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	De werkgelegenheid in de horeca zal in de periode tot en met 2011 naar verwachting groeien. De verwachte uitbreidingsvraag in de bedrijfssector tot 2012 is erg hoog (ROA, 2007). De grootste vraag naar gekwalificeerde medewerkers zal zich voordoen in de hotel- en restaurantsector (Bedrijfschap Horeca en Catering, 2007). Verwacht wordt dat in de horecasector jaarlijks tussen de 140.000 en 165.000 vacatures vervuld dienen te worden. Het gaat hierbij om de uitbreidingsvraag, de vervangingsvraag en de bedrijfstak-interne doorstroom samen (Bedrijfschap Horeca en Catering, 2007). De verwachting is dat voor de beroepsgroep cafe- en snackbarhouders enige knelpunten in de personeelsvoorziening worden verwacht in 2012. Voor de overige beroepsgroepen in de horeca verwacht het ROA geen knelpunten. Dit in verband met de instroom, doorstroom en uitstroom cijfers zoals gerapporteerd door het ROA. Het ROA voorspelt matige arbeidsmarktperspectieven voor nieuwkomers met een mbo horecaopleiding. Binnen de sector horeca zijn de arbeidsmarktperspectieven voor Fastservice wel ruim voldoende tot goed te noemen (Kenwerk). Doorstroom van mensen met een horecaopleiding naar een baan in de horecasector is daarom van belang. De prognoses voor leerplaatsen voor Fastservice zijn goed te noemen (Kenwerk, 2008). Meer informatie over inschrijvingen op opleidingen en de aansluiting tussen beroepsonderwijs en de arbeidsmarkt is te vinden in de publicatie 'Rapportage arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie', die Kenwerk jaarlijks oplevert. Depublicatie voor 2008-2009 is vanaf januari 2009 te downloaden via de site www.kenwerk.nl . Eerdere publicaties zijn reeds beschikbaar.
Wetgeving en regelgeving	De wet- en regelgeving op het gebied van veilig werken (arbowetgeving) en van voedselveiligheid (HACCP) hebben invloed op zowel de bedrijfsvoering als de werknemers. De Bedrijfsleider fastservice zal, om hieraan te voldoen, bevorderen dat extra investeringen in het bedrijf worden gedaan. Ook zal hij bevorderen dat het personeel aan alle richtlijnen voldoet. De genoemde wet- en regelgeving kan voor medewerkers als gevolg hebben dat ze bijgeschoold moeten worden. In grotere bedrijven kan ze tot gevolg hebben dat het bedrijf verplicht wordt om, naast een bedrijfshulpverlener, een preventiemedewerker in dienst te hebben met kennis van risico's van het werk. Een andere belangrijke regelgeving ligt op het gebied van de voedselveiligheid en hygiëne. Het grootste deel van de voorschriften op het gebied van voedselveiligheid en hygiëne komen van de Europese Unie. Bedoelde voorschriften brengen vanwege de gedetailleerdheid ervan veel administratieve lasten met zich mee. Als medewerker in de fastservicesector is het van belang om deze administratieve taken goed uit te kunnen voeren. De behoefte van de branche aan strengere sancties bij het niet naleven van de wettelijke regels is toegenomen. Om deze reden wordt de wet van productaansprakelijkheid meer toegepast. Dit betekent dat een medewerker in de fastservice sector op de hoogte dient te zijn van de diverse wet- en regelgevingen en deze ook in acht neemt bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden. Tot slot richt het overheidsbeleid meer aandacht op de sociale hygiëne in de fastservice met het oog op de toenemende agressie in de fastservice sector. De steeds strenger wordende regels van de Arbo en de controle op de naleving van die regels door de bedrijven hebben tevens invloed op de wijze waarop een medewerker in de fastservicesector zijn werkzaamheden dient uit te voeren. Van hem wordt verwacht dat hij de voorschriften op het gebied van de productaansprakelijkheid en van de Arbo serieus neemt en toepast. De ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving hebben gevolgen voor de manier waarop een medewerker in de fastservicesector zijn verantwoordelijkheden moet waarmaken. Daarbij wordt gedacht aan de werkhouding, de gastgerichtheid en de kwaliteit van het omgaan met privacy, veiligheid, hygiëne en milieuzorg.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	De trends en ontwikkelingen in de verschillende sectoren van de samenleving en de maatschappij hebben invloed op zowel de inhoud van het beroep van een medewerker

in de fastservicesector als de manier waarop het wordt uitgeoefend. Het beleid gericht op obesitas brengt voor de Manager/ondernemer fastservice de verplichting mee dat hij zorg draagt voor het aanbieden van “gezondere” producten. Dit heeft natuurlijk gevolgen voor de bedrijfsvoering: het inkoop- en productiebeleid, maar ook het communicatiebeleid in het bedrijf. Het kan dus ook leiden tot nieuwe investeringen. De bedrijfsleider fastservice in vooral kleinere bedrijven zal direct met de uitvoering van deze zaken worden belast. In grotere fastservicebedrijven kan dit aan hem worden gedelegeerd door de Manager/ondernemer fastservice. Voor de werknemers betekent het overheidsbeleid een zich bewust zijn van het probleem en daarmee samenhangend zich bewust zijn van de adviezen en informatie die zij aan gasten over de producten geven. De werknemers zullen ook bijgeschoold moeten worden in wat met “gezondere” producten wordt bedoeld. Door zowel de internationale als de technologische ontwikkelingen zijn er nieuwe producten in de fastservicemarkt ontstaan. Een gevolg van al die ontwikkelingen is, dat een medewerker in de fastservicesector meer dan voorheen sociaal vaardig moet zijn. Hij moet met een verscheidenheid van specifieke wensen van gasten, met gasten die nu minder geduldig zijn en veelal haast hebben, kunnen omgaan. Ook moet hij met verschijnselen, zoals agressie en verslaving kunnen omgaan. Door die ontwikkelingen wordt van een medewerker in de fastservicesector verwacht dat hij zich niet alleen bewust is van het belang en de noodzaak van de richtlijnen van de sociale hygiëne, maar ook dat hij dienovereenkomstig handelt. Voorts wordt van hem verwacht dat hij de voorschriften op het gebied van de productaansprakelijkheid en van de Arbo serieus neemt en die toepast. Een medewerker in de fastservicesector behoort dus in zijn beroepsmatig handelen bij de tijd te zijn.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Legenda:

U1: Medewerker fastservice

U2: 1e Medewerker fastservice

U3: Bedrijfsleider fastservice

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom		
		U1	U2	U3
Kerntaak 1: Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten				
	1.1 Maakt de gastenruimte bedrijfsklaar	x	x	x
	1.2 Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces	x	x	x
	1.3 Voert productiewerkzaamheden uit	x	x	x
	1.4 Houdt de productie- en distributieruimtes schoon gedurende de shift	x	x	x
	1.5 Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit	x	x	x
	1.6 Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit		x	x
Kerntaak 2: Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten				
	2.1 Beantwoordt de telefoon en neemt de boodschap/bestelling aan	x	x	x
	2.2 Verkoopt fastserviceproducten	x	x	x
	2.3 Bedient en beheert de kassa	x	x	x
	2.4 Distribueert bestellingen	x	x	x
	2.5 Gaat om met risico- en ongewenst gedrag	x	x	x
	2.6 Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening		x	x
	2.7 Vangt klachten van gasten op en handelt deze af	x	x	x
Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt				
	3.1 Controleert de voorraad en bestelt	x	x	x
	3.2 Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen	x	x	x

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom			
		U1	U2	U3	
	3.3	Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op	x	x	x
Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit					
	4.1	Assisteert bij beleidsontwikkeling			x
	4.2	Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen en doet voorstellen			x
	4.3	Voert de dagadministratie uit			x
	4.4	Bewaakt budgetten			x
	4.5	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers			x
	4.6	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken			x
	4.7	Plant en verdeelt werkzaamheden		x	x
	4.8	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan		x	x
	4.9	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team		x	x
	4.10	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer		x	x
	4.11	Voert werkoverleg			x
	4.12	Rapporteert aan de Manager/ondernemer fastservice		x	x

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Medewerker fastservice*
- *1e Medewerker fastservice*
- *Bedrijfsleider fastservice*

4.1 Medewerker fastservice

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De Medewerker fastservice verricht zijn werkzaamheden in de fastservicesector. De bedrijven waarin hij zijn werkzaamheden feitelijk uitvoert, hebben verschillende formules. Hierbij kan worden gedacht aan fastfoodrestaurants, buffetrestaurants, bedrijfskantines, cafetaria's en strandpaviljoens, IJssalons koffiezaken en tearooms, bake-off bedrijven, broodjeszaken, lunchrooms, pizza-afhaal- en bezorgbedrijven en pannenkoekenrestaurants.</p> <p>Kenmerkend voor bedrijven in de fastservicesector is, dat gasten die ze bezoeken, verwachten, dat de service correct, snel en eenvoudig is, dat de verblijfsduur van de gast relatief kort is, dat producten die worden aangeboden eenvoudig zijn en al een voorbewerking hebben ondergaan, dat de prijs relatief laag is en dat de medewerkers contact hebben met de gast en tegelijkertijd bestellingen geheel of gedeeltelijk klaarmaken, samenstellen of verzamelen.</p>
Typerende beroepshouding	<p>Hij deelt zijn werkzaamheden efficiënt en effectief in. Hierdoor voert hij zijn werkzaamheden planmatig en dus op een controleerbare manier uit. Hij controleert het eigen werk en de resultaten ervan en vraagt, waar nodig, advies aan de direct leidinggevende. De medewerker fastservice toont de bereidheid om leiding te aanvaarden en om bij de uitvoering van opdrachten instructies en aanwijzingen op te volgen. Hij heeft het vermogen om overzicht te houden over de werkzaamheden die tegelijkertijd plaatsvinden en toch heel verschillend zijn. De medewerker fastservice is commercieel en servicegericht, realiseert zich bij elke uit te voeren werkzaamheid dat de gast het vertrekpunt is, maar ook dat hij gericht moet zijn op het behalen van de bedrijfsdoelstellingen. De medewerker fastservice heeft een positieve beroepshouding en een goede werkhouding. Immers, hij heeft doorzettingsvermogen, toont de bereidheid zich extra in te zetten bij pieken in het werkaanbod en is zich bewust van de risico's die kleven aan de uitvoering van dit beroep. Hij houdt bij de werkuitvoering steeds rekening met de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, persoonlijke hygiëne, HACCP-richtlijnen en milieuzorg. De medewerker fastservice is loyaal en collegiaal.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Medewerker fastservice vervult een uitvoerende rol. Hij voert werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende uit. Hij is echter zelf verantwoordelijk voor zijn eigen werk. Hij legt wel verantwoording af bij de leidinggevende, die de eindverantwoordelijkheid draagt voor de processen en de resultaten van het fastservicebedrijf.</p>
Complexiteit	<p>De werkzaamheden hebben een beperkte complexiteit, maar worden complex door de combinatie van productie- en distributiewerkzaamheden. De producten die worden bereid, zijn in veel gevallen al voorbereid uit halffabricaten of worden ter plekke op een snelle en eenvoudige wijze vers bereid. Bij de uitvoering van de bereidingen worden de voorschriften en in voorkomende gevallen de recepturen van het fastservicebedrijf gevolgd. De Medewerker fastservice voert veel routinematige werkzaamheden uit waarvoor standaardwerkwijzen gelden. Hij dient echter wel rekening te houden met de specifieke behoefte en verwachtingen van de gasten en over algemene basiskennis en basisvaardigheden beschikken.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p>

De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x			
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Engels

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x			x	
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde

	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2				
X1	x			

4.2 1e Medewerker fastservice

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De 1e Medewerker fastservice verricht zijn werkzaamheden in de fastservicesector. De bedrijven waarin hij zijn werkzaamheden feitelijk uitvoert, hebben verschillende formules. Hierbij kan worden gedacht aan fastfoodrestaurants, buffetrestaurants, bedrijfskantines, cafetaria's en strandpaviljoens, IJssalons koffiezaken en tearooms, bake-off bedrijven, broodjeszaken, lunchrooms, pizza-afhaal- en bezorgbedrijven en pannenkoekenrestaurants.</p> <p>Kenmerkend voor bedrijven in de fastservicesector is, dat gasten die ze bezoeken, verwachten, dat de service correct, snel en eenvoudig is, dat de verblijfsduur van de gast relatief kort is, dat producten die worden aangeboden eenvoudig zijn en reeds een voorbewerking hebben ondergaan, dat de prijs relatief laag is en dat de medewerkers contact hebben met de gast en tegelijkertijd bestellingen geheel of gedeeltelijk klaarmaken, samenstellen of verzamelen.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De 1e Medewerker fastservice richt alle activiteiten op de gast en zijn belangen. Hij denkt vanuit het perspectief van tevreden gasten. De 1e Medewerker fastservice is sterk probleemoplossend. Hij neemt de totale situatie in ogenschouw en maakt een onderscheid tussen hoofdzaken en bijzaken. De 1e medewerker fastservice is, tot slot, ingesteld op het bereiken van doelstellingen. Daartoe gaat hij op een eerlijke manier om met anderen, toont hij inzicht in het eigen functioneren en is hij kritisch op zichzelf. Hij kan kritiek verwerken, blijft overeind bij falen of tegenspoed, komt met oplossingen en met voorstellen voor nieuwe werkwijzen.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De 1e Medewerker fastservice vervult een coördinerende rol: hij regelt de werkzaamheden van medewerkers, stuurt medewerkers aan, controleert en corrigeert, indien nodig, medewerkers bij de uitvoering van taken. Hij vervult daarnaast een ondersteunende rol naar de Bedrijfsleider fastservice en/of Manager/ondernemer fastservice bij de coaching en begeleiding van lerende medewerkers op de werkplek. De 1e Medewerker fastservice vervult verder een uitvoerende rol. Hij werkt immers actief mee bij het uitvoeren van werkzaamheden op het gebied van productie en distributie. De 1e Medewerker fastservice voert zijn werkzaamheden onder directe verantwoordelijkheid van de Bedrijfsleider fastservice of Manager/ondernemer fastservice uit, maar is verantwoordelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden van de medewerkers die tot zijn shift behoren. Hij legt daarover verantwoording af bij de Bedrijfsleider fastservice of Manager/ondernemer fastservice.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van het beroep van 1e Medewerker fastservice is tamelijk hoog. De 1e Medewerker fastservice voert zijn taken naast elkaar uit. Hij stuurt medewerkers aan, werkt mee aan de begeleiding van lerende medewerkers op de werkplek en neemt zelf deel aan zowel het productie- als het distributieproces in het bedrijf. Hij stuurt medewerkers aan, maar is tegelijkertijd collega van diezelfde medewerkers. De aard en de inhoud van deze taken bepalen in sterke mate de graad van complexiteit van het beroep van 1e Medewerker fastservice. Daar komt nog bij dat de 1e Medewerker fastservice bij zijn taakuitvoering niet altijd kan volstaan met routinehandelingen en het gebruik van standaardprocedures. De problemen die zich hierbij kunnen voordoen, vragen om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen. De 1e Medewerker fastservice dient verschillende standaardwerkwijzen te kunnen combineren en/of werk naar eigen inzicht uit te kunnen voeren. Daarnaast dient de 1e Medewerker fastservice te beschikken over algemene kennis van en vaardigheden voor bedrijfsvoering om zijn werkzaamheden te kunnen uitvoeren.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee

Branche vereisten	Nee																																																																																																																											
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p>Engels</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p>Rekenen en wiskunde</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Getallen</th> <th>Ruimte en vorm</th> <th>Gegevens verwerking</th> <th>Verbanden</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Z2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Z1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Y2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Y1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>X2</td> <td>x</td> <td></td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>X1</td> <td>x</td> <td></td> <td>x</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x				B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1						A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	Z2					Z1					Y2					Y1					X2	x		x		X1	x		x	
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																							
C2																																																																																																																												
C1																																																																																																																												
B2	x	x																																																																																																																										
B1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																							
C2																																																																																																																												
C1																																																																																																																												
B2																																																																																																																												
B1																																																																																																																												
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden																																																																																																																								
Z2																																																																																																																												
Z1																																																																																																																												
Y2																																																																																																																												
Y1																																																																																																																												
X2	x		x																																																																																																																									
X1	x		x																																																																																																																									

4.3 Bedrijfsleider fastservice

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De Bedrijfsleider fastservice verricht zijn werkzaamheden in de fastservicesector. De bedrijven waarin hij zijn werkzaamheden feitelijk uitvoert, hebben verschillende formules. Hierbij kan worden gedacht aan fastfoodrestaurants, buffetrestaurants, bedrijfskantines, cafetaria's en strandpaviljoens, IJssalons koffiezaken en tearooms, bake-off bedrijven, broodjeszaken, lunchrooms, pizza-afhaal- en bezorgbedrijven en pannenkoekenrestaurants.</p> <p>Kenmerkend voor bedrijven in de fastservicesector is, dat gasten die ze bezoeken, verwachten, dat de service correct, snel en eenvoudig is, dat de verblijfsduur van de gast relatief kort is, dat producten die worden aangeboden eenvoudig zijn en reeds een voorbereiding hebben ondergaan, dat de prijs relatief laag is en dat de medewerkers contact hebben met de gast en tegelijkertijd bestellingen geheel of gedeeltelijk klaarmaken, samenstellen of verzamelen.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De Bedrijfsleider fastservice verricht naast de algemene werkzaamheden ook werkzaamheden waarvoor geen vastgelegde procedures zijn. Zo verricht hij werkzaamheden die naar de aard ervan en naar de omstandigheden waaronder hij ze verricht, om een eigen afweging en een eigen keuze van handeling vragen. De Bedrijfsleider fastservice laat zich daarbij echter steeds leiden door de doelstellingen van het bedrijf. De Bedrijfsleider fastservice treedt in diverse situaties, vanwege het vaak onverwachtse karakter ervan, snel, daadkrachtig en creatief op, zodat eventuele schade voor het bedrijf voorkomen of beperkt wordt. De Bedrijfsleider fastservice heeft een commerciële instelling en is gericht op het behalen van de commerciële doelstellingen van het fastservicebedrijf. Daarnaast beschikt de Bedrijfsleider fastservice over sterke communicatieve vaardigheden om instructies duidelijk te kunnen overbrengen en om de behoefte en verwachtingen van de klant te kunnen achterhalen.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Bedrijfsleider fastservice vervult een leidinggevende rol. Hij draagt de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de werkprocessen in het gehele bedrijf. In (middel)grote fastservicebedrijven leggen shiftleiders, teamleiders of 1e medewerkers bij hem verantwoording af over uitgevoerde werkzaamheden. In kleine fastservicebedrijven leggen de medewerkers fastservice rechtstreeks bij hem verantwoording af voor de uitgevoerde werkzaamheden. In bedrijven waarin de Bedrijfsleider fastservice in die functie is aangesteld, legt hij over de bedrijfsvoering verantwoording af bij de Manager/ondernemer fastservice, de ketenhouder of franchisegever.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van het beroep van de Bedrijfsleider fastservice is hoog omdat een diversiteit aan werkzaamheden uitvoert. De bedrijfsleider fastservice is zich, als leidinggevende, bewust van zijn bijzondere positie in het bedrijf. Hij is zich ervan bewust dat de continuïteit van het bedrijf sterk afhangt van de manier waarop hij invulling geeft aan het leidinggeven. Aan de functie van bedrijfsleider fastservice kleeft dus een hoog afbreukrisico. De Bedrijfsleider fastservice verricht naast de reguliere werkzaamheden die hij volgens vastgestelde procedures uitvoert ook werkzaamheden waarvoor geen vastgelegde procedures zijn. Zo verricht hij werkzaamheden die naar de aard ervan en naar de omstandigheden waaronder hij ze verricht, om een eigen afweging en een eigen keuze van handeling vragen. De bedrijfsleider fastservice laat zich daarbij echter steeds leiden door de doelstellingen van het bedrijf. De Bedrijfsleider fastservice dient om zijn werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren te beschikken over specialistische kennis van en vaardigheden voor bedrijfsvoering en theoretische kennis van het werkveld en het beroep.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee

Branche vereisten	Nee																																																																																																																											
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p>Engels</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p>Rekenen en wiskunde</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Getallen</th> <th>Ruimte en vorm</th> <th>Gegevens verwerking</th> <th>Verbanden</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Z2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Z1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Y2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Y1</td> <td>x</td> <td></td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>X2</td> <td>x</td> <td></td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>X1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1	x	x				B2	x	x	x	x	x	B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x				A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	Z2					Z1					Y2					Y1	x		x		X2	x		x	x	X1	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																							
C2																																																																																																																												
C1	x	x																																																																																																																										
B2	x	x	x	x	x																																																																																																																							
B1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																							
C2																																																																																																																												
C1																																																																																																																												
B2																																																																																																																												
B1	x	x																																																																																																																										
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden																																																																																																																								
Z2																																																																																																																												
Z1																																																																																																																												
Y2																																																																																																																												
Y1	x		x																																																																																																																									
X2	x		x	x																																																																																																																								
X1	x	x	x	x																																																																																																																								

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De medewerker in de fastservicesector maakt de gastenruimte bedrijfsklaar. Hij ruimt tafels op, maakt bepaalde objecten schoon, maakt indien van toepassing vaste attributen schoon, vult deze indien nodig aan en zet ze op hun plaats. Hij ruimt aanwezige servicetafels op en vult deze aan. Hij controleert of de toiletten schoon en op orde zijn. Hij zet de ventilatie, verwarming en verlichting aan. De medewerker in de fastservicesector voert voorbereidende werkzaamheden uit ten behoeve van het productie- en distributieproces volgens relevante wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. Hij stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij controleert de buffetten, schappen en counters, vult deze bij en vervangt waar nodig producten. Hij zet volgens het opstartschema van het bedrijf diverse apparaten en automaten aan en stelt deze in op het op tijd bereiken van de juiste temperatuur. Hij legt gereedschappen en materialen klaar. De medewerker in de fastservicesector bereidt en/of assembleert fastserviceproducten volgens de werkinstructies van het bedrijf en stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij verzamelt bestellingen van fastserviceproducten. Hij maakt fastserviceproducten met behulp van diverse apparatuur klaar en werkt bereide en/of geassembleerde fastserviceproducten af tot aantrekkelijke eindproducten. De medewerker in de fastservicesector houdt de productie- en distributieruimte schoon gedurende de shift. Hij verwijdert afval en reinigt gebruikte werkmaterialen en indien van toepassing serviesgoed. Hij maakt de tafels schoon vaste attributen op hun plaats te zetten en stoelen schoon te maken en aan te schuiven. Hij controleert gedurende de werktijd regelmatig of de toiletten nog schoon en op orde zijn en de vuilnisbakken op tijd geledigd zijn. Indien niet het geval onderneemt hij actie door de toiletten schoon te maken en de vuilnisbakken te legen of door deze taak te delegeren. De medewerker in de fastservicesector ruimt aan het einde van de werkdag overgebleven producten conform de bedrijfsrichtlijnen op. Hij registreert de producten die niet meer gebruikt kunnen worden. Hij ruimt gereedschappen op, maakt apparaten en gereedschappen schoon en desinfecteert ze. Hij voert schoonmaakwerkzaamheden uit volgens het aanwezige schoonmaakplan en stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij zamelt afval in en voert het gescheiden af. Hij voert oliën en/of afvalstoffen op voorgeschreven wijze af. Hij registreert de resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles. De medewerker in de fastservicesector controleert in voorkomende gevallen de verschillende apparatuur, gereedschappen en materialen op het vóórkomen van bijzonderheden, mankementen of slijtage en gebruikt hierbij een checklist. Hij heft in voorkomende gevallen na overleg met zijn leidinggevende eenvoudige storingen op, voert eenvoudige reparaties uit en meldt grotere gebreken en ernstige storingen bij de leidinggevende of neemt rechtstreeks contact op met de leverancier of met het onderhoudsbedrijf. Toelichting: De aard en de inhoud van de voorbereidende werkzaamheden voor het productieproces hangen af van het bedrijfstype en van de bedrijfsformule. De aard en de inhoud van de bereiding en/of van de assemblage en de kwaliteitseisen waaraan de</p>	<p>1.1</p> <p>1.2</p> <p>1.3</p> <p>1.4</p> <p>1.5</p> <p>1.6</p>	<p>Maakt de gastenruimte bedrijfsklaar</p> <p>Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces</p> <p>Voert productiewerkzaamheden uit</p> <p>Houdt de productie- en distributieruimtes schoon gedurende de shift</p> <p>Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit</p> <p>Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit</p>

bereide of geassembleerde producten moeten voldoen, hangen tevens af van het bedrijfstype en van de bedrijfsformule. De medewerker fastservice past tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden de wettelijke voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, persoonlijke hygiëne, HACCP en milieuzorg toe.

5.2 Kerntaak 2: Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De medewerker in de fastservicesector neemt op basis van de bedrijfsformule de telefoon op en groet de beller volgens de bedrijfsformule. Hij vraagt de beller waarmee hij hem kan helpen. Hij controleert of hij de mededeling of vraag correct heeft begrepen. Hij beantwoordt de vraag, verbindt het gesprek door en/of neemt een boodschap aan. Indien het om een bestelling gaat, noteert hij de bestelling en probeert hij tijdens het bestelgesprek bijverkoop te realiseren. Hij beëindigt het gesprek conform de bedrijfsformule en voert de acties uit die naar aanleiding van het gesprek nodig zijn. De medewerker in de fastservicesector begroet een binnenkomende gast of heeft indien hij bezig is met een andere gast minimaal even oogcontact. Hij neemt bestelling van gasten op en helpt, indien nodig, de gast met zijn keuze. Hij geeft de gast informatie over de samenstelling van een product en probeert bijverkoop te realiseren. Hij controleert of hij de bestelling goed heeft begrepen. De medewerker in de fastservicesector verwerkt de bestelling conform de vereisten vanuit de formule van het bedrijf in het kassasysteem. Hij controleert het geld op echtheid. Hij geeft wisselgeld terug. Hij houdt de kassa ordelijk en overzichtelijk. Hij herstelt foutief aangeslagen bonnen en bestellingen en hij controleert en verantwoord de ontvangsten. De medewerker in de fastservicesector distribueert de bestelling conform de vereisten vanuit de formule van het bedrijf. Afhankelijk van waar de bestelling wordt gebruikt, verpakt hij de bestelling, overhandigt hij de bestelling aan de counter/buffet, serveert hij de bestelling, bezorgt hij of laat hij de bestelling op het besteladres bezorgen. Hij wenst de gast smakelijk eten toe. Hij neemt conform de bedrijfsformule afscheid van de gasten, past aftersales toe en vraagt daarbij naar hun tevredenheid. De medewerker in de fastservicesector signaleert risico- en ongewenst gedrag bij gasten en stelt collega's en/of zijn leidinggevende hiervan op de hoogte. In voorkomende gevallen spreekt hij de gast volgens de bedrijfsprocedure aan op ontoelaatbaar gedrag. Hij legt de gast het doel, de inhoud en het waarom van de regel uit. In voorkomende gevallen verwijdert hij lastige gasten en houdt drugs- en alcoholgebruik van de gasten in de gaten. De medewerker in de fastservicesector voert in voorkomende gevallen conform bedrijfsrichtlijnen hulpverleningstaken uit op basis van de ontstane situatie, Hij schakelt indien leidinggevende niet aanwezig is, afhankelijk van de aard van de situatie, de bedrijfshulpverlening (BHV-er) en/of externe instanties, zoals ambulancedienst, in. De medewerker in de fastservicesector vangt klachten van gasten op over de service en/of producten van het bedrijf. Hij handelt klachten af volgens de in het bedrijf geldende procedures voor klachtenafhandeling. Hij stelt, afhankelijk van de procedure voor klachtenbehandeling in het bedrijf, de gast op de hoogte van de wijze van afhandeling van de klacht. Hij meldt klachten van gasten altijd bij de leidinggevende. Toelichting De Medewerker fastservice neemt niet in alle fastservicebedrijven de telefoon op. Hier worden binnen de fastservicebedrijven afspraken over gemaakt. Wanneer de Medewerker in de fastservicesector een klacht opvangt op het gebied van voedselveiligheid is het van belang dat de procedures adequaat wordt doorlopen en waar nodig direct maatregelen worden genomen.</p>	<p>2.1</p> <p>2.2</p> <p>2.3</p> <p>2.4</p> <p>2.5</p> <p>2.6</p> <p>2.7</p>	<p>Beantwoordt de telefoon en neemt de boodschap/bestelling aan</p> <p>Verkoopt fastserviceproducten</p> <p>Bedient en beheert de kassa</p> <p>Distribueert bestellingen</p> <p>Gaat om met risico- en ongewenst gedrag</p> <p>Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening</p> <p>Vangt klachten van gasten op en handelt deze af</p>

5.3 Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De medewerker in de fastservicesector controleert of assisteert bij de controle van de voorraden op kwaliteit en houdbaarheid, vult standaard (voorraad)lijsten in en vult werkvoorraad bij. Hij geeft eventuele tekorten door aan de direct leidinggevende of plaatst in voorkomende gevallen de bestelling bij de leverancier. Hij houdt daarbij rekening met externe factoren die bestelhoeveelheden kunnen beïnvloeden. Hij houdt de bewaar- of opslagplaats op orde. De medewerker in de fastservicesector ontvangt of assisteert bij de ontvangst van grondstoffen en goederen. Hij controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis van wettelijke richtlijnen. Hij noteert de resultaten van de uitgevoerde controles, de temperatuur van de geleverde goederen en eventuele afwijkingen conform bedrijfsrichtlijnen. Retourneert eventuele beschadigde grondstoffen en goederen of meldt opgemerkte afwijkingen aan de leidinggevende. Hij tekent, wanneer alles in orde is, de afleverbon. De medewerker in de fastservicesector transporteert volgens relevante richtlijnen de goederen intern naar de bestemde plaatsen. Hij pakt de goederen uit of om en slaat deze op. Hij houdt daarbij rekening met de aard, de structuur en met de houdbaarheid van de grondstoffen en goederen. Hij volgt bij het opslaan van de grondstoffen en goederen de regels op voor opslag en het FiFo-principe. Hij voert de verpakkingsmaterialen, de emballage en het overige afval af. Toelichting: De Medewerker fastservice assisteert bij het bestellen en ontvangen van grondstoffen en goederen. Hierbij voert de Medewerker fastservice zijn werkzaamheden uit volgens de bedrijfsrichtlijnen.</p>	3.1	Controleert de voorraad en bestelt
	3.2	Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen
	3.3	Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op

5.4 Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Bedrijfsleider fastservice ondersteunt de Manager/ondernemer fastservice bij het maken van het jaarplan op basis van het ondernemingsplan. Hij signaleert ontwikkelingen in de omgeving van het bedrijf en binnen de fastservice en gaat na wat voor gevolgen deze ontwikkelingen voor het bedrijf kunnen hebben. Zo draagt hij informatie en ideeën aan over hoe het bedrijf de gestelde commerciële doelen kan bereiken en wat, met het oog daarop, de kwantiteit en de kwaliteit van de aan te trekken medewerkers moeten zijn. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen en materialen. Hij assisteert de Manager/ondernemer fastservice tevens bij het maken en/of implementeren van het beleid voor sociale hygiëne, hygiëne en kwaliteit, veiligheid, ARBO en bedrijfshulpverlening. De Bedrijfsleider fastservice maakt analyses van de omzet van de afdeling op basis van relevante informatie. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor o.a. de aanschaf en/of vervanging van apparatuur, materiaal, inventaris en inrichting. Hij voert kostenberekeningen uit van fastserviceproducten en komt op basis hiervan met voorstellen voor het aanpassen van de verkoopprijzen. De Bedrijfsleider fastservice registreert relevante bedrijfsgegevens volgens bedrijfsrichtlijnen en/of relevante wettelijke richtlijnen, zoals behaalde omzetten, gewerkte uren van medewerkers per shift, personeelsverbruik, verspillijsten, verloven, ziekteverzuim en personeelsverloop. Hij legt personeelsdossier aan voor elke medewerker en houdt deze bij. Hij registreert zorgvuldig de gegevens ten behoeve van de dagrapportages, kasadministratie, de loonadministratie en de voorraadadministratie. De Bedrijfsleider fastservice bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten. Hij verklaart eventuele verschillen en neemt maatregelen om kosten te besparen. Hij levert gegevens aan voor de financiële administratie. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages. De Bedrijfsleider fastservice draagt bij aan werving en selectie van nieuw personeel, hulp- en vakantiekrachten. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor de afdeling en de functie. Hij selecteert kandidaten en doet voorstellen aan het management om deze aan te stellen. Op basis van een formatieplan gaat hij te werk volgens de daarvoor opgestelde procedures. De Bedrijfsleider fastservice voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden, van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt samen met de (lerende) medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het fastservicebedrijf. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken besluit hij of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie of beloning of eventueel voor beëindiging van de dienstbetrekking. Hij verwerkt resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken in de personeelsdossiers en neemt bij dit alles relevante voorschriften in acht. De 1e Medewerker fastservice en/of Bedrijfsleider fastservice plant en verdeelt de werkzaamheden binnen shifts. Hij draagt indien van toepassing de shift over aan een andere leidinggevende. Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan het personeel. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. Hij maakt in voorkomende gevallen de werkroosters</p>	4.1	Assisteert bij beleidsontwikkeling
	4.2	Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen en doet voorstellen
	4.3	Voert de dagadministratie uit
	4.4	Bewaakt budgetten
	4.5	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers
	4.6	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken
	4.7	Plant en verdeelt werkzaamheden
	4.8	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan
	4.9	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team
	4.10	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer
	4.11	Voert werkoverleg
	4.12	Rapporteert aan de Manager/ondernemer fastservice

en houdt daarbij rekening met de capaciteiten en kwaliteiten van de medewerkers. Hij geeft in voorkomende gevallen de persoon die de werkroosters heeft gemaakt feedback over zijn bevindingen van de opgestelde roosters, zodat toekomstige roosters geoptimaliseerd kunnen worden. De 1e Medewerker fastservice en/of Bedrijfsleider fastservice informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen, draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de werknemers. Hij introduceert (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie. De 1e Medewerker fastservice en/of Bedrijfsleider fastservice besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij treedt op als bemiddelaar bij conflicten. Hij stuurt proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim. De 1e Medewerker fastservice en/of Bedrijfsleider fastservice bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team en de hygiëne- en kwaliteitscontroles. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving en dat de hygiëne- en kwaliteitscontroles conform relevante wetgeving wordt geregistreerd. De Bedrijfsleider fastservice organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers in zijn team. Tijdens dit overleg informeert hij de medewerkers over het gevoerde beleid. Hij bespreekt veranderingen in het werk, de actuele zaken, evaluaties van de verkoop en de knelpunten. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken. De 1e Medewerker fastservice en/of Bedrijfsleider fastservice rapporteert aan de Bedrijfsleider fastservice en/of of Manager/ondernemer fastservice over hoe zijn shift is verlopen en geeft informatie over het functioneren van de verschillende medewerkers. De Bedrijfsleider fastservice maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en geeft financiële terugkoppeling naar de Manager/ondernemer fastservice. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor de Manager/ondernemer fastservice en bespreekt verbeterpunten of problemen met de Manger/ondernemer fastservice. Toelichting: Het jaarplan is afgeleid van het ondernemersplan. Het is een (korte) beschrijving van welke werkzaamheden er worden uitgevoerd in de afdeling, hoe deze werkzaamheden worden uitgevoerd en welke middelen ervoor nodig zijn. Over het algemeen wordt er periodiek per jaar een afdelingsplan (of activiteitenplan) geschreven. Het jaarplan is vervolgens de basis voor het maken van werkplanningen voor het uitvoeren van dagelijkse en periodieke werkzaamheden en productieplanningen. Een medewerker in de fastservicesector heeft kennis van regels, procedures en werkwijzen die voor het gehele bedrijf gelden. Informatie hierover ontvangt hij van de Manager/ondernemer fastservice. De 1e Medewerker fastservice begeleidt en coacht de (lerende) medewerkers in de praktische en technische aspecten van het werk in het fastservicebedrijf. In voorkomende gevallen is hij ook betrokken bij sollicitatiegesprekken. De Bedrijfsleider fastservice of de Manager/ondernemer fastservice is eindverantwoordelijk voor de begeleiding van (lerende) medewerkers en het aanstellen van nieuwe medewerkers.

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
1.5	Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit				■ ■				■ ■		■ ■									■ ■						
1.6	Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit				□ ■						□ ■									□ ■						



6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten inheren	Aansturen	Begeliden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan omgaan	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
2.1	Beantwoordt de telefoon en neemt de boodschap/bestelling aan								■	■									■	■							
2.2	Verkoopt fastserviceproducten								■	■									■	■							
2.3	Bedient en beheert de kassa										■	■	■								■	■					
2.4	Distribueert bestellingen																		■	■	■						

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Be beslissen en activiteiten inleiden	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.5	Gaat om met risico- en ongewenst gedrag	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
2.6	Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening					<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					








6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt



Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Controleert de voorraad en bestelt											■	■		■	■					■	■				
3.2	Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen									■	■										■	■				
3.3	Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op											■	■								■	■				

6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	Competenties																											
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y			
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen		
Werkprocessen																												
4.1	Assisteert bij beleidsontwikkeling				☐☐ ■					☐☐	☐☐							☐☐								☐☐	■	
4.2	Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen en doet voorstellen									☐☐	☐☐		☐☐	■														
4.3	Voert de dagadministratie uit									☐☐	☐☐	☐☐	■									☐☐	■					
4.4	Bewaakt budgetten		☐☐	■						☐☐	☐☐	■	☐☐	■								☐☐	■					
4.5	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers	☐☐	■				☐☐	■		☐☐	■		☐☐	■								☐☐	■					

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten inleiden	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
4.6	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>								<input type="checkbox"/>						
4.7	Plant en verdeelt werkzaamheden		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instucties en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
4.8	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan																										
4.9	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team																										

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	Competenties																										
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
	Beslissen en activiteiten inleiden	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen		
Werkprocessen																											
4.10	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
4.11	Voert werkoverleg				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>										
4.12	Rapporteert aan de Manager/ondernemer fastservice				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>											<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Medewerker fastservice

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten

Proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten	Competenties																								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																									
1.1	Maakt de gastenruimte bedrijfsklaar											X								X					
1.2	Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces				X							X								X					
1.3	Voert productiewerkzaamheden uit				X						X	X							X	X					
1.4	Houdt de productie- en distributieruimtes schoon gedurende de shift											X								X					
1.5	Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit				X					X		X								X					

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
1.6	Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit																									

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.1 werkproces: Maakt de gastenruimte bedrijfsklaar			
Omschrijving	De Medewerker fastservice maakt de gastenruimte bedrijfsklaar volgens bedrijfsprocedures. Hij ruimt tafels op, maakt bepaalde objecten schoon, maakt indien van toepassing vaste attributen schoon, vult deze indien nodig aan en zet ze op hun plaats. Hij ruimt aanwezige servicetafels op en vult deze aan. Hij controleert of de toiletten schoon en op orde zijn. Hij zet de ventilatie, verwarming en verlichting aan.		
Gewenst resultaat	Tafels zijn opgeruimd, vaste attributen zijn schoongemaakt, aangevuld en op hun plaats gezet. De servicetafels zijn aangevuld en zien er verzorgd uit. De toiletten zijn schoon en op orde en de ventilatie, verwarming en verlichting staan aan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het bedrijfsklaar maken van de gastenruimte volgens de bedrijfsvoorschriften en relevante wettelijke richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> materialenkennis (eigenschappen en toepassing) relevante bedrijfsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen schriftelijke communicatie: Nederlands
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het schoonmaken van toiletten, bepaalde objecten, tafels en vaste attributen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.2 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces			
Omschrijving	De Medewerker fastservice voert voorbereidende werkzaamheden uit ten behoeve van het productie- en distributieproces volgens de instructies van de leidinggevende, relevante bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen. Hij stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij controleert de buffetten, schappen en counters, vult deze bij en vervangt waar nodig producten. Hij zet volgens het opstartschema van het bedrijf diverse apparaten en automaten aan en stelt deze in op het op tijd bereiken van de juiste temperatuur. Hij legt gereedschappen en materialen klaar.		
Gewenst resultaat	De voorbereidende werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende en uitgevoerd volgens geldende bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. De buffetten, schappen en counters zijn gecontroleerd en aangevuld. Apparatuur en automaten zijn op tijd aangezet en op temperatuur gebracht op basis van het opstartschema.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgescreven procedures 	Werkt bij het uitvoeren van voorbereidende werkzaamheden volgens de instructies van de leidinggevende, bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en zet diverse apparaten en automaten aan volgens het opstartschema.	<ul style="list-style-type: none"> materialenkennis (eigenschappen en toepassing) milieuzorg mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands opstartschema van apparatuur en automaten relevante bedrijfsvoorschriften relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het behandelen van diverse materialen en grondstoffen en gaat er effectief en bewust mee om, zodat geen tijd, geld en energie verspild wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt tijdig af met collega's en/of leidinggevende en helpt hen zo nodig, zodat er optimaal wordt samengewerkt, de werkzaamheden tijdig gereed zijn en het fastservicebedrijf kan worden geopend.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.3 werkproces: Voert productiewerkzaamheden uit			
Omschrijving	De Medewerker fastservice bereidt en/of assembleert fastserviceproducten volgens de werkinstructies van het bedrijf en stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij verzamelt bestellingen van fastserviceproducten. Hij maakt fastserviceproducten met behulp van diverse apparatuur klaar en werkt bereide en/of geassembleerde fastserviceproducten af tot aantrekkelijke eindproducten.		
Gewenst resultaat	Fastserviceproducten zijn verzameld, bereid en/of geassembleerd en afgewerkt volgens de werkinstructies van het fastservicebedrijf. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of de leidinggevende. Er is veilig, milieuvriendelijk en hygiënisch gewerkt volgens wettelijke voorschriften. Er is gebruik gemaakt van diverse apparatuur om fastserviceproducten te kunnen bereiden en/of assembleren. De bereide fastserviceproducten zijn afgewerkt tot aantrekkelijke eindproducten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het bereiden van fastserviceproducten conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat er geen onveilige situaties ontstaan en er hygiënisch gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • basis snijtechnieken • de werking van de voor de fastservice kenmerkende apparatuur • kwaliteitsnormen • materialenkennis (eigenschappen en toepassing) • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen • voor de fastservice kenmerkende bereidingstechnieken • warenkennis
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	Werkt ordelijk en systematisch bij de bereiding van fastserviceproducten en werkt daarbij in het tempo dat nodig is om de bestelling tijdig aan de gast te kunnen overhandigen en zodat de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.3 werkproces: Voert productiewerkzaamheden uit			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Gebruikt bij het bereiden van fastserviceproducten en kleine gerechten de benodigde apparatuur, materialen en middelen op effectieve wijze en gaat bewust om met de materialen en middelen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	Overlegt met collega's en/of leidinggevende over de uit te voeren werkzaamheden met betrekking tot het bereiden en/of assembleren van fastserviceproducten, zodat de werkzaamheden van verschillende collega's op elkaar zijn afgestemd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Past de in het fastservicebedrijf van toepassing zijnde snijtechnieken en bereidingstechnieken vlot en accuraat toe om fastserviceproducten te kunnen bereiden en afwerken.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.4 werkproces: Houdt de productie- en distributieruimtes schoon gedurende de shift			
Omschrijving	De Medewerker fastservice houdt de productie- en distributieruimte schoon gedurende de shift. Hij verwijdert afval en reinigt gebruikte werkmaterialen en indien van toepassing serviesgoed. Hij maakt de tafels schoon, zet vaste attributen op hun plaats, maakt stoelen schoon en schuift ze aan. Hij controleert gedurende de werktijd regelmatig of de toiletten nog schoon en op orde zijn en de vuilnisbakken op tijd geledigd zijn. Indien dit niet het geval is onderneemt hij actie door de toiletten schoon te maken en de vuilnisbakken te legen.		
Gewenst resultaat	Afval is verwijderd. Werkmaterialen en serviesgoed zijn gereinigd. Tafels zijn gereed gemaakt voor nieuwe gasten. De toiletten en vuilnisbakken zijn regelmatig gecontroleerd en zo nodig geledigd en schoongemaakt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt bij het schoonmaken en het op orde houden van de productie- en distributieruimtes tijdens de shift volgens relevante wettelijke- en bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften.	<ul style="list-style-type: none"> • de werking en gebruikersonderhoud van apparatuur, automaten en materialen • rekenvaardigheden • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen • schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen (eigenschappen en toepassing) • schriftelijke communicatie: Nederlands
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de benodigde schoonmaakmiddelen, hanteert de voorgeschreven dosering en gebruikt materialen en apparatuur op effectieve wijze.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.5 werkproces: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit			
Omschrijving	De Medewerker fastservice ruimt aan het einde van de werkdag overgebleven producten conform de bedrijfsrichtlijnen op. Hij registreert de producten die niet meer gebruikt kunnen worden. Hij ruimt gereedschappen op, maakt apparaten en gereedschappen schoon en desinfecteert ze. Hij voert schoonmaakwerkzaamheden uit volgens het aanwezige schoonmaakplan en stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij zamelt afval in en voert het gescheiden af. Hij voert oliën en/of afvalstoffen op voorgeschreven wijze af. Hij registreert de resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles.		
Gewenst resultaat	De overgebleven producten zijn volgens bedrijfsrichtlijnen opgeruimd en geregistreerd indien deze niet meer gebruikt kunnen worden. De werkruimte, apparatuur, gereedschappen en materialen zijn opgeruimd, schoongemaakt en gedesinfecteerd. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende. Afval is verzameld en gescheiden afgevoerd. De resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles zijn geregistreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Registreert de resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles en de producten die niet meer gebruikt kunnen worden nauwkeurig en volledig, zodat deze resultaten kunnen worden gerapporteerd aan de leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> mondelijke en schriftelijke communicatie: Nederlands rekenvaardigheden relevante bedrijfsvoorschriften relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen (eigenschappen en toepassing)
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Ruimt de werkruimtes, gereedschappen en apparatuur na gebruik direct op, maakt deze schoon en desinfecteert deze conform bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving met betrekking tot hygiëne.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten**1.5 werkproces: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit**

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen en gebruikt deze op effectieve wijze voor het schoonmaken en desinfecteren van werkruimtes, apparatuur en gereedschappen, gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, door de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen in een droge en schone omgeving.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Proactief informeren	Stemt zijn werkzaamheden af met collega's en/of leidinggevende, zodat de werkruimte efficiënt kan worden opgeruimd en schoongemaakt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

Proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten inrichten	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
2.1	Beantwoordt de telefoon en neemt de boodschap/bestelling aan								X										X		X						
2.2	Verkoopt fastserviceproducten								X										X		X						
2.3	Bedient en beheert de kassa										X	X	X								X						
2.4	Distribueert bestellingen											X							X	X	X						
2.5	Gaat om met risico- en ongewenst gedrag					X															X						
2.6	Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening																										
2.7	Vangt klachten van gasten op en handelt deze af				X																X						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix. middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.1 werkproces: Beantwoordt de telefoon en neemt de boodschap/bestelling aan			
Omschrijving	De Medewerker fastservice neemt op basis van de bedrijfsformule de telefoon op en groet de beller volgens de bedrijfsformule. Hij vraagt de beller waarmee hij hem kan helpen. Hij controleert of hij de mededeling of vraag correct heeft begrepen. Hij beantwoordt de vraag, verbindt het gesprek door en/of neemt een boodschap aan. Indien het om een bestelling gaat, noteert hij de bestelling en probeert hij tijdens het bestelgesprek bijverkoop te realiseren. Hij beëindigt het gesprek conform de bedrijfsformule en voert de acties uit die naar aanleiding van het gesprek nodig zijn.		
Gewenst resultaat	De telefoon is aangenomen. Vragen zijn beantwoord of de beller is doorverbonden. De boodschap/bestelling is aangenomen en genoteerd. Bij een bestelling is bijverkoop is gerealiseerd. De acties die naar aanleiding van het gesprek nodig zijn, zijn uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt de telefoon aan, neemt de boodschap/bestelling aan, beëindigt het gesprek en voert de nodige acties uit naar aanleiding van het telefoongesprek op basis van de bedrijfsrichtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> doelgroepen drankenkennis mondelijke en schriftelijke communicatie: Nederlands en Engels relevante bedrijfsvoorschriften sociale vaardigheden verkooptechnieken warenkennis
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Inventariseert de wensen van de beller, stelt waar nodig vragen ter verduidelijking en vat het gesprek samen, bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en geeft op basis hiervan antwoord op de vraag van de beller en/of probeert bij een bestelling op basis hiervan bijverkoop te realiseren door de beller te wijzen op mogelijke aanbiedingen, zodat de dienstverlening zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de beller.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Beantwoordt vragen en/of geeft informatie over fastserviceproducten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de beller afstemt, inspeelt op de reactie van de beller en controleert of de boodschap goed is overgekomen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.2 werkproces: Verkoopt fastserviceproducten			
Omschrijving	De Medewerker fastservice begroet een binnenkomende gast of heeft indien hij bezig is met een andere gast minimaal even oogcontact. Hij neemt de bestelling van de gast op en helpt, indien nodig, de gast met zijn keuze. Hij geeft de gast informatie over de samenstelling van een product en probeert bijverkoop te realiseren. Hij controleert of hij de bestelling goed heeft begrepen.		
Gewenst resultaat	Gasten zijn begroet en de bestelling is opgenomen. Gasten hebben indien gewenst informatie ontvangen over de samenstelling van producten en zijn geholpen bij hun keuze. Bijverkoop is gerealiseerd. De opgenomen bestellingen zijn gecontroleerd op volledigheid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt de verkoopinstructies van het bedrijf op en werkt conform de voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> doelgroepen drankenennis mondelling en schriftelijke communicatie: Nederlands en Engels relevante bedrijfsvoorschriften sociale vaardigheden verkoopinstructies verkooptechnieken warenkennis
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Inventariseert de wensen van de gast, bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en op basis van zijn drankenkennis en warenkennis, adviseert op basis hiervan de gast en/of probeert op basis hiervan bijverkoop te realiseren door de gast te wijzen op mogelijke aanbiedingen en gepresenteerde eindproducten, zodat de dienstverlening zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de gast.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting op de samenstelling van snacks, kleine gerechten en dranken, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gast wordt geholpen in het maken van een keuze.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.3 werkproces: Bedient en beheert de kassa			
Omschrijving	De Medewerker fastservice verwerkt de bestelling conform de vereisten vanuit de formule van het bedrijf in het kassasysteem. Hij controleert het geld op echtheid. Hij geeft wisselgeld correct terug. Hij houdt de kassa ordelijk en overzichtelijk. Hij herstelt foutief aangeslagen bonnen en bestellingen en hij controleert en verantwoordt de ontvangsten.		
Gewenst resultaat	Bestellingen zijn conform de vereisten vanuit de formule van het bedrijf verwerkt in het kassasysteem. Geld is gecontroleerd op echtheid. De kassa is ordelijk en overzichtelijk. Foutief aangeslagen bonnen en bestellingen zijn hersteld. Ontvangsten zijn gecontroleerd en verantwoord.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Analyseert eventuele kasverschillen, gaat na waardoor deze veroorzaakt worden en trekt op basis van de beschikbare informatie conclusies, zodat verantwoord kan worden hoe deze zijn ontstaan.	<ul style="list-style-type: none"> • betaalautomaten • betaalmiddelen • betalingswijzen • kassasystemen • rekenvaardigheden • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante veiligheidsvoorschriften • schriftelijke communicatie: Nederlands
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	Stelt conform bedrijfsrichtlijnen de rekening op en neemt bij het afrekenen van bestellingen de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften in acht.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten en gebruikt deze bij het maken van de rekening en het afrekenen van bestellingen effectief, zodat de rekening kan worden opgemaakt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.4 werkproces: Distribueert bestellingen			
Omschrijving	De Medewerker fastservice distribueert de bestellingen conform de vereisten vanuit de formule van het bedrijf. Afhankelijk van waar de bestelling wordt gebruikt, verpakt hij de bestelling, overhandigt hij de bestelling aan de counter/het buffet, serveert hij de bestelling, bezorgt hij de bestelling of laat hij de bestelling op het besteladres bezorgen. Hij wenst de gast smakelijk eten toe. Hij neemt conform de bedrijfsformule afscheid van de gast, past aftersales toe en vraagt daarbij naar de tevredenheid.		
Gewenst resultaat	De bestelling is verpakt en tijdig overhandigd, gedistribueerd of geserveerd aan de gast volgens de bedrijfsformule. Er is afscheid genomen van de gast, er zijn aftersales toegepast en er is gevraagd naar de tevredenheid van de gast.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Serveert, distribueert en/of overhandigt de bestelling en past aftersales toe conform de bedrijfsvoorschriften en de bedrijfsformule.	<ul style="list-style-type: none"> aftersales technieken de bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleid distributietechnieken gastenenquetes kwaliteitsnormen mondelijke communicatie: Nederlands en Engels relevante bedrijfsvoorschriften verpakkingsvormen en materialen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is, zodat bestellingen tijdig geserveerd, gedistribueerd en/of overhandigd kunnen worden aan de gast en de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt bij het distribueren en verpakken van de bestelling gebruik van verschillende soorten materialen en verpakkingsvormen en gaat hier efficiënt mee om.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Controleert of er aan de wensen en verwachtingen van de gast is voldaan en stelt de tevredenheid van de gast zo objectief mogelijk vast.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.5 werkproces: Gaat om met risico- en ongewenst gedrag			
Omschrijving	De Medewerker fastservice signaleert risico- en ongewenst gedrag bij gasten en stelt collega's en/of zijn leidinggevende hiervan op de hoogte.		
Gewenst resultaat	Risico- en ongewenst gedrag bij gasten is gesignaleerd. Collega's en/of zijn leidinggevende zijn op de hoogte gebracht van het gesignaleerde risico- en ongewenst gedrag.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt bij risico- en ongewenst gedrag van gasten volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures.	<ul style="list-style-type: none"> bedrijfs hulpverlening conflicthantering de bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleid inschattingvermogen mondeling communicatie: Nederlands en Engels mondeling en schriftelijke communicatie: Nederlands omgang met agressie sociale hygiëne sociale vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Meldt het gesignaleerde risico- en ongewenst gedrag bij zijn leidinggevende of collega's, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen of tijdig worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.7 werkproces: Vangt klachten van gasten op en handelt deze af			
Omschrijving	De Medewerker fastservice vangt klachten van gasten op over de service en/of producten van het bedrijf. Hij handelt klachten af volgens de in het bedrijf geldende procedures voor klachtenafhandeling. Hij stelt, afhankelijk van de procedure voor klachtenbehandeling in het bedrijf, de gasten op de hoogte van de wijze van afhandeling van de klacht. Hij meldt klachten van gasten altijd bij de leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Klachten zijn gesignaleerd en indien mogelijk opgelost volgens de klachtenprocedure. Klachten zijn doorgegeven aan de leidinggevende. De gasten zijn afhankelijk van de klachtenprocedure op de hoogte gebracht van de wijze van afhandeling van de klacht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen • Luisteren • Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen 	Toont een geïnteresseerde houding en neemt de tijd om naar de gasten te luisteren, vraagt door op wat de ander vertelt, gaat niet direct in discussie, maar verplaatst zich in het standpunt van de gasten, zodat de gasten zich serieus genomen voelen.	<ul style="list-style-type: none"> • klachtenprocedure • mondelinge communicatie: Nederlands en Engels • sociale vaardigheden • voedselveiligheid
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt klachten volgens de klachtenprocedure af en geeft deze conform de klachtenprocedure door aan de leidinggevende, zodat hij de gast tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

Proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
3.1	Controleert de voorraad en bestelt											X		X								X					
3.2	Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen										X											X					
3.3	Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op												X									X					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt			
3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt			
Omschrijving	De Medewerker fastservice assisteert bij het controleren van de voorraden op kwaliteit en houdbaarheid. Hij vult standaard (voorraad)lijsten in en vult werkvoorraad bij volgens de instructies van de leidinggevende. Hij geeft eventuele tekorten door aan de direct leidinggevende. Hij houdt volgens de instructies van de leidinggevende de bewaar- of opslagplaats op orde.		
Gewenst resultaat	De voorraden zijn gecontroleerd op kwaliteit, houdbaarheid en aantal. De standaard (voorraad)lijsten zijn ingevuld. Tekorten en behoeften aan grondstoffen, producten en dranken zijn doorgegeven aan de leidinggevende. De bewaar- of opslagplaats is op orde gebracht volgens de instructies van de leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Controleert de voorraad op kwaliteit, houdbaarheid en aantal, zodat behoefte aan grondstoffen kan worden vastgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> • opslagcondities • rekenvaardigheden • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen • schriftelijke communicatie: Nederlands • standaard (voorraad)lijsten • voorraadbeheer • warenkennis
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Voert zijn werkzaamheden uit volgens instructies van de leidinggevende, vult standaard (voorraad)lijsten en geeft tekorten en behoeften aan producten en artikelen volgens de bedrijfsvoorschriften door aan de leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Houdt de bewaar- of opslagplaats op peil door de temperatuur en vochtigheid nauwkeurig te controleren en deze indien nodig bij te stellen op basis van zijn warenkennis.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt			
3.2 werkproces: Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen			
Omschrijving	De Medewerker fastservice assisteert bij het in ontvangst nemen van grondstoffen en goederen. Hij controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis van wettelijke richtlijnen. Hij noteert de resultaten van de uitgevoerde controles, de temperatuur van de geleverde goederen en eventuele afwijkingen conform de bedrijfsrichtlijnen en meldt opgemerkte afwijkingen aan de direct leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Grondstoffen en goederen zijn in ontvangst genomen en gecontroleerd conform de afleverbon en op basis van wettelijke- en bedrijfs richtlijnen. De resultaten van de uitgevoerde controles en de temperatuur van de geleverde goederen is genoteerd. Afwijkingen zijn genoteerd en doorgegeven aan de leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Noteert de resultaten van de uitgevoerde controles, de temperatuur en eventuele beschadigingen en/of afwijkingen van de geleverde producten volledig en nauwkeurig.	<ul style="list-style-type: none"> • grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring) • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • rekenvaardigheden • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis van wettelijke richtlijnen en handelt bij afwijkingen in de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt			
3.3 werkproces: Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op			
Omschrijving	De Medewerker fastservice assisteert bij het transporteren van goederen en producten op basis van de instructies van de leidinggevende. Hij transporteert volgens relevante richtlijnen de goederen intern naar de bestemde plaatsen. Hij pakt de goederen uit of om en slaat deze op. Hij houdt daarbij rekening met de aard, de structuur en met de houdbaarheid van de grondstoffen en goederen. Hij volgt bij het opslaan van de grondstoffen en goederen de regels op voor opslag en het FiFo-principe. Hij voert de verpakkingsmaterialen, de emballage en het overige afval af.		
Gewenst resultaat	Goederen zijn uitgepakt, getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens de instructies van de leidinggevende en relevante richtlijnen en het FiFo-principe, waarbij hij rekening heeft gehouden met de aard, de structuur en de houdbaarheid van de grondstoffen en goederen . Verpakkingsmaterialen, de emballage en overig afval is afgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt de instructies van de leidinggevende op en werkt bij het transporteren, het opslaan van producten, dranken en artikelen en het afvoeren van afval conform bedrijfs-, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.	<ul style="list-style-type: none"> • FiFo • grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring) • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen • schriftelijke communicatie: Nederlands • transportmiddelen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen voor het uitpakken, transporteren en opslaan van de verschillende goederen en grondstoffen, gebruikt deze op effectieve wijze en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, zodat onveilige situaties worden voorkomen en er geen tijd en energie verspild wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.2 1e Medewerker fastservice

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten

Proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag	Met druk en tegenstrijdigheden omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
1.1	Maakt de gastenruimte bedrijfsklaar											X									X						
1.2	Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces				X						X	X									X						
1.3	Voert productiewerkzaamheden uit				X						X	X								X	X						
1.4	Houdt de productie- en distributieruimtes schoon gedurende de shift											X									X						
1.5	Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit				X					X		X									X						

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten	Competenties																								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																									
1.6	Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit				x							x								x					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.1 werkproces: Maakt de gastenruimte bedrijfsklaar			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice maakt de gastenruimte bedrijfsklaar volgens bedrijfsprocedures. Hij ruimt tafels op, maakt bepaalde objecten schoon, maakt indien van toepassing vaste attributen schoon, vult deze indien nodig aan en zet ze op hun plaats. Hij ruimt aanwezige servicetafels op en vult deze aan. Hij controleert of de toiletten schoon en op orde zijn. Hij zet de ventilatie, verwarming en verlichting aan.		
Gewenst resultaat	Tafels zijn opgeruimd, vaste attributen zijn schoongemaakt, aangevuld en op hun plaats gezet. De servicetafels zijn aangevuld en zien er verzorgd uit. De toiletten zijn schoon en op orde en de ventilatie, verwarming en verlichting staan aan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het bedrijfsklaar maken van de gastenruimte volgens de bedrijfsvoorschriften en relevante wettelijke richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> • materialenkennis (eigenschappen en toepassing) • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen • schriftelijke communicatie: Nederlands
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het schoonmaken van toiletten, bepaalde objecten, tafels en vaste attributen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.2 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice voert voorbereidende werkzaamheden uit ten behoeve van het productie- en distributieproces volgens relevante wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. Hij stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij controleert de buffetten, schappen en counters, vult deze bij en vervangt waar nodig producten. Hij zet volgens het opstartschema van het bedrijf diverse apparaten en automaten aan en stelt deze in op het op tijd bereiken van de juiste temperatuur. Hij legt gereedschappen en materialen klaar.		
Gewenst resultaat	De voorbereidende werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende en uitgevoerd volgens geldende bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. De buffetten, schappen en counters zijn gecontroleerd en aangevuld. Apparatuur en automaten zijn op tijd aangezet en op temperatuur gebracht op basis van het opstartschema.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het uitvoeren van voorbereidende werkzaamheden volgens bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en zet diverse apparaten en automaten aan volgens het opstartschema.	<ul style="list-style-type: none"> • materialenkennis (eigenschappen en toepassing) • milieuzorg • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • omzetverwachtingen • opstartschema van apparatuur en automaten • rekenvaardigheden • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het behandelen van diverse materialen en grondstoffen en gaat er effectief en bewust mee om, zodat geen tijd, geld en energie verspild wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.2 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt tijdig af met collega's en/of leidinggevende en helpt hen zo nodig, zodat er optimaal wordt samengewerkt, de werkzaamheden tijdig gereed zijn en het fastservicebedrijf kan worden geopend.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Rekent op basis van zijn inzicht in de te verwachten omzet de benodigde hoeveelheden nauwkeurig uit om buffetten, schappen en counters te kunnen aanvullen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.3 werkproces: Voert productiewerkzaamheden uit			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice bereidt en/of assembleert fastserviceproducten volgens de werkinstructies van het bedrijf en stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij verzamelt bestellingen van fastserviceproducten. Hij maakt fastserviceproducten met behulp van diverse apparatuur klaar en werkt bereide en/of geassembleerde fastserviceproducten af tot aantrekkelijke eindproducten.		
Gewenst resultaat	Fastserviceproducten zijn verzameld, bereid en/of geassembleerd en afgewerkt volgens de werkinstructies van het fastservicebedrijf. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende. Er is veilig, milieuvriendelijk en hygiënisch gewerkt volgens wettelijke voorschriften. Er is gebruik gemaakt van diverse apparatuur om fastserviceproducten te kunnen bereiden en/of assembleren. De bereide fastserviceproducten zijn afgewerkt tot aantrekkelijke eindproducten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het bereiden van fastserviceproducten conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat er geen onveilige situaties ontstaan en er hygiënisch gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • basis snijtechnieken • de werking van de voor de fastservice kenmerkende apparatuur • kwaliteitsnormen • materialenkennis (eigenschappen en toepassing) • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen • voor de fastservice kenmerkende bereidingstechnieken • warenkennis
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	Werkt ordelijk en systematisch bij de bereiding van fastserviceproducten en werkt daarbij in het tempo dat nodig is om de bestelling tijdig aan de gast te kunnen overhandigen en zodat de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.3 werkproces: Voert productiewerkzaamheden uit			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Gebruikt bij het bereiden van fastserviceproducten en kleine gerechten de benodigde apparatuur, materialen en middelen op effectieve wijze en gaat bewust om met de materialen en middelen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	Overlegt met collega's en/of leidinggevende over de uit te voeren werkzaamheden met betrekking tot het bereiden en/of assembleren van fastserviceproducten, zodat de werkzaamheden van verschillende collega's op elkaar zijn afgestemd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Past de in het fastservicebedrijf van toepassing zijnde snijtechnieken en bereidingstechnieken vlot en accuraat toe om fastserviceproducten te kunnen bereiden en afwerken.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.4 werkproces: Houdt de productie- en distributieruimtes schoon gedurende de shift			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice houdt de productie- en distributieruimte schoon gedurende de shift. Hij verwijdert afval en reinigt gebruikte werkmaterialen en indien van toepassing serviesgoed. Hij maakt de tafels schoon, zet vaste attributen op hun plaats, maakt stoelen schoon en schuift ze aan. Hij controleert gedurende de werktijd regelmatig of de toiletten nog schoon en op orde zijn en de vuilnisbakken op tijd geledigd zijn. Indien dit niet het geval is onderneemt hij actie door de toiletten schoon te maken en de vuilnisbakken te legen of door deze taak te delegeren.		
Gewenst resultaat	Afval is verwijderd. Werkmaterialen en serviesgoed zijn gereinigd. Tafels zijn gereed gemaakt voor nieuwe gasten. De toiletten en vuilnisbakken zijn regelmatig gecontroleerd en zo nodig geledigd en schoongemaakt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt bij het schoonmaken en het op orde houden van de productie- en distributieruimtes tijdens de shift volgens relevante wettelijke- en bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften.	<ul style="list-style-type: none"> • de werking en gebruikersonderhoud van apparatuur, automaten en materialen • rekenvaardigheden • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen • schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen (eigenschappen en toepassing) • schriftelijke communicatie: Nederlands
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de benodigde schoonmaakmiddelen, hanteert de voorgeschreven dosering en gebruikt materialen en apparatuur op effectieve wijze.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.5 werkproces: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice ruimt aan het einde van de werkdag overgebleven producten conform de bedrijfsrichtlijnen op. Hij registreert de producten die niet meer gebruikt kunnen worden. Hij ruimt gereedschappen op, maakt apparaten en gereedschappen schoon en desinfecteert ze. Hij voert schoonmaakwerkzaamheden uit volgens het aanwezige schoonmaakplan en stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij zamelt afval in en voert het gescheiden af. Hij voert oliën en/of afvalstoffen op voorgeschreven wijze af. Hij registreert de resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles.		
Gewenst resultaat	De overgebleven producten zijn volgens bedrijfsrichtlijnen opgeruimd en geregistreerd indien deze niet meer gebruikt kunnen worden. De werkruimte, apparatuur, gereedschappen en materialen zijn opgeruimd, schoongemaakt en gedesinfecteerd. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende. Afval is verzameld en gescheiden afgevoerd. De resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles zijn geregistreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Registreert de resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles en de producten die niet meer gebruikt kunnen worden nauwkeurig en volledig, zodat deze resultaten kunnen worden gerapporteerd aan de leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> mondelijke en schriftelijke communicatie: Nederlands rekenvaardigheden relevante bedrijfsvoorschriften relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen (eigenschappen en toepassing)
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Ruimt de werkruimtes, gereedschappen en apparatuur na gebruik direct op, maakt deze schoon en desinfecteert deze conform bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving met betrekking tot hygiëne.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten**1.5 werkproces: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit**

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen en gebruikt deze op effectieve wijze voor het schoonmaken en desinfecteren van werkruimtes, apparatuur en gereedschappen, gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, door de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen in een droge en schone omgeving.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Proactief informeren	Stemt zijn werkzaamheden af met collega's en/of leidinggevende, zodat de werkruimte efficiënt kan worden opgeruimd en schoongemaakt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.6 werkproces: Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice controleert de verschillende apparatuur, gereedschappen en materialen op het voorkomen van bijzonderheden, mankementen of slijtage en gebruikt hierbij een checklist. Hij heft eenvoudige storingen op, voert eenvoudige reparaties uit en meldt grotere gebreken en ernstige storingen bij de leidinggevende of neemt rechtstreeks contact op met de leverancier of met het onderhoudsbedrijf.		
Gewenst resultaat	Apparatuur, gereedschappen en materialen zijn gecontroleerd op werking, mankementen en slijtage. Eenvoudige storingen zijn opgelost en eenvoudige reparaties zijn uitgevoerd. Er is bij grote gebreken of ernstige storingen gecommuniceerd met de leidinggevende en/of na overleg met hem contact opgenomen met de leverancier of het onderhoudsbedrijf bij mankementen en/of storingen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Houdt onderhoudschema's en checklisten aan als richtlijn bij het controleren van apparatuur, materialen en gereedschappen en houdt tevens bedrijfsvoorschriften en veiligheidsvoorschriften in acht, zodat apparatuur, het materieel en de apparatuur regelmatig wordt onderhouden en er veilig gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> contracten van onderhoudsbedrijven de werking en gebruikersonderhoud van apparatuur, automaten en materialen garanties materialenkennis (eigenschappen en toepassing) mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands relevante bedrijfsvoorschriften relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Gebruikt de kennis met betrekking tot de werking en onderhoudsrichtlijnen van diverse apparatuur, gereedschappen en materialen bij het controleren van apparatuur, gereedschappen en materialen tijdens het gebruik en signaleert bijzonderheden, mankementen of slijtage, zodat mankementen kunnen worden voorkomen of worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten**1.6 werkproces: Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	Stemt bij grote storingen de vervolgstappen met de leidinggevende af en/of neemt contact op met de leverancier of het onderhoudsbedrijf en schakelt hun hulp in, zodat storingen en grote gebreken kunnen worden verholpen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	---	--

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

Proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beslissen en activiteiten inrichten	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																												
2.1	Beantwoordt de telefoon en neemt de boodschap/bestelling aan								X										X		X							
2.2	Verkoopt fastserviceproducten								X										X		X							
2.3	Bedient en beheert de kassa										X	X	X								X							
2.4	Distribueert bestellingen											X							X	X	X							
2.5	Gaat om met risico- en ongewenst gedrag	X				X				X											X		X					
2.6	Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening					X						X									X		X					
2.7	Vangt klachten van gasten op en handelt deze af				X									X							X							

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix. middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.1 werkproces: Beantwoordt de telefoon en neemt de boodschap/bestelling aan			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice neemt op basis van de bedrijfsformule de telefoon op en groet de beller volgens de bedrijfsformule. Hij vraagt de beller waarmee hij hem kan helpen. Hij controleert of hij de mededeling of vraag correct heeft begrepen. Hij beantwoordt de vraag, verbindt het gesprek door en/of neemt een boodschap aan. Indien het om een bestelling gaat, noteert hij de bestelling en probeert hij tijdens het bestelgesprek bijverkoop te realiseren. Hij beëindigt het gesprek conform de bedrijfsformule en voert de acties uit die naar aanleiding van het gesprek nodig zijn.		
Gewenst resultaat	De telefoon is aangenomen. Vragen zijn beantwoord of de beller is doorverbonden. De boodschap/bestelling is aangenomen en genoteerd. Bij een bestelling is bijverkoop gerealiseerd. De acties die naar aanleiding van het gesprek nodig zijn, zijn uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt de telefoon aan, neemt de boodschap/bestelling aan, beëindigt het gesprek en voert de nodige acties uit naar aanleiding van het telefoongesprek op basis van de bedrijfsrichtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> doelgroepen drankenkennis mondelijke en schriftelijke communicatie: Nederlands en Engels relevante bedrijfsvoorschriften sociale vaardigheden verkooptechnieken warenkennis
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Inventariseert de wensen van de beller, stelt waar nodig vragen ter verduidelijking en vat het gesprek samen, bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en geeft op basis hiervan antwoord op de vraag van de beller en/of probeert bij een bestelling op basis hiervan bijverkoop te realiseren door de beller te wijzen op mogelijke aanbiedingen, zodat de dienstverlening zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de beller.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Beantwoordt vragen en/of geeft informatie over fastserviceproducten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de beller afstemt, inspeelt op de reactie van de beller en controleert of de boodschap goed is overgekomen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.2 werkproces: Verkoopt fastserviceproducten			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice begroet een binnenkomende gast of heeft indien hij bezig is met een andere gast minimaal even oogcontact. Hij neemt de bestelling van de gast op en helpt, indien nodig, de gast met zijn keuze. Hij geeft de gast informatie over de samenstelling van een product en probeert bijverkoop te realiseren. Hij controleert of hij de bestelling goed heeft begrepen.		
Gewenst resultaat	Gasten zijn begroet en de bestelling is opgenomen. Gasten hebben indien gewenst informatie ontvangen over de samenstelling van producten en zijn geholpen bij hun keuze. Bijverkoop is gerealiseerd. De opgenomen bestellingen zijn gecontroleerd op volledigheid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt de verkoopinstructies van het bedrijf op en werkt conform de voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> doelgroepen drankenennis mondelijke en schriftelijke communicatie: Nederlands en Engels relevante bedrijfsvoorschriften sociale vaardigheden verkoopinstructies verkooptechnieken warenkennis
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Inventariseert de wensen van de gast, bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en op basis van zijn drankenkennis en warenkennis, adviseert op basis hiervan de gast en/of probeert op basis hiervan bijverkoop te realiseren door de gast te wijzen op mogelijke aanbiedingen en gepresenteerde eindproducten, zodat de dienstverlening zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de gast.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting op de samenstelling van snacks, kleine gerechten en dranken, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gast wordt geholpen in het maken van een keuze.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.3 werkproces: Bedient en beheert de kassa			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice verwerkt de bestelling conform de vereisten vanuit de formules van het bedrijf in het kassasysteem. Hij controleert het geld op echtheid. Hij geeft wisselgeld correct terug. Hij houdt de kassa ordelijk en overzichtelijk. Hij herstelt foutief aangeslagen bonnen en bestellingen en hij controleert en verantwoordt de ontvangsten.		
Gewenst resultaat	Bestellingen zijn conform de vereisten vanuit de formules van het bedrijf verwerkt in het kassasysteem. Geld is gecontroleerd op echtheid. De kassa is ordelijk en overzichtelijk. Foutief aangeslagen bonnen en bestellingen zijn hersteld. Ontvangsten zijn gecontroleerd en verantwoord.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Analyseert eventuele kasverschillen, gaat na waardoor deze veroorzaakt worden en trekt op basis van de beschikbare informatie conclusies, zodat verantwoord kan worden hoe deze zijn ontstaan.	<ul style="list-style-type: none"> • betaalautomaten • betaalmiddelen • kassasystemen • rekenvaardigheden • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante veiligheidsvoorschriften • schriftelijke communicatie: Nederlands
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	Stelt conform bedrijfsrichtlijnen de rekening op en neemt bij het afrekenen van bestellingen de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften in acht.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten en gebruikt deze bij het maken van de rekening en het afrekenen van bestellingen effectief, zodat de rekening kan worden opgemaakt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.4 werkproces: Distribueert bestellingen			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice distribueert bestellingen conform de vereisten vanuit de formule van het bedrijf. Afhankelijk van waar de bestelling wordt gebruikt, verpakt hij de bestelling, overhandigt hij de bestelling aan de counter/het buffet, serveert hij de bestelling, bezorgt hij de bestelling of laat hij de bestelling op het besteladres bezorgen. Hij wenst de gast smakelijk eten toe. Hij neemt conform de bedrijfsformule afscheid van de gast, past aftersales toe en vraagt daarbij naar de tevredenheid.		
Gewenst resultaat	De bestelling is verpakt en tijdig overhandigd, gedistribueerd of geserveerd aan de gast volgens de bedrijfsformule. Er is afscheid genomen van de gast, er zijn aftersales toegepast en er is gevraagd naar de tevredenheid van de gast.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Serveert, distribueert en/of overhandigt de bestelling en past aftersales toe conform de bedrijfsvoorschriften en de bedrijfsformule.	<ul style="list-style-type: none"> de bedrijfsformule van het bedrijf relevante bedrijfsvoorschriften
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is, zodat bestellingen tijdig geserveerd, gedistribueerd en/of overhandigd kunnen worden aan de gast en de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt bij het distribueren en verpakken van de bestelling gebruik van verschillende soorten materialen en verpakkingsvormen en gaat hier efficiënt mee om.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Controleert of er aan de wensen en verwachtingen van de gast is voldaan en stelt de tevredenheid van de gast zo objectief mogelijk vast.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.5 werkproces: Gaat om met risico- en ongewenst gedrag			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice signaleert risico- en ongewenst gedrag bij gasten en stelt collega's en/of zijn leidinggevende hiervan op de hoogte. Hij spreekt de gast volgens de bedrijfsprocedure aan op ontoelaatbaar gedrag. Hij legt de gast het doel, de inhoud en het waarom van de regel uit. Hij verwijdert lastige gasten en houdt drugs- en alcoholgebruik van de gasten in de gaten. Hij schakelt, afhankelijk van de aard van de situatie, de leidinggevende en/of externe instanties, zoals beveiligingsdienst of politie, in.		
Gewenst resultaat	Risico- en ongewenst gedrag bij gasten is gesignaleerd. Collega's en/of zijn leidinggevende zijn op de hoogte gebracht van het gesignaleerde risico- en ongewenst gedrag. Gasten zijn aangesproken op ontoelaatbaar gedrag. Het doel, de inhoud en het waarom van bepaalde regels zijn toegelicht. Lastige gasten zijn verwijderd en het drugs- en alcoholgebruik van gasten is in de gaten gehouden. Afhankelijk van de situatie zijn de leidinggevende en/of externe instanties ingeschakeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	Schat situaties correct in, weet wanneer het nodig is om een krachtige beslissing te nemen en neemt bij onveilige situaties - binnen de gestelde kaders - de beslissing om in te grijpen.	<ul style="list-style-type: none"> bedrijfs hulpverlening conflicthantering de bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleid inschattingsvermogen mondelijke communicatie: Nederlands en Engels omgang met agressie sociale hygiëne sociale vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt bij risico- en ongewenst gedrag van gasten volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk Een positieve kijk houden Grenzen stellen 	Weet grenzen te stellen aan risico- en sfeerbedreigend of ongewenst gedrag van gasten en geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden, blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van zaken en problemen, zodat onveilige situaties worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Legt het doel, de inhoud en het waarom van de diverse huisregels duidelijk en begrijpelijk uit aan gasten die deze regels overtreden, waarbij hij de stijl van communiceren en de benaderingswijze afstemt op de gast, zodat de huisregels duidelijk zijn voor de gast.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten**2.5 werkproces: Gaat om met risico- en ongewenst gedrag**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	Overlegt met collega's en/of leidinggevende over risico- en ongewenst gedrag van gasten, maakt melding van onveilige situaties en/of schakelt externe instanties tijdig in, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen of tijdig worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	--	--	--

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.6 werkproces: Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice voert conform bedrijfsrichtlijnen hulpverleningstaken uit op basis van de ontstane situatie. Hij overlegt met collega's en/of de leidinggevende omtrent de situatie en schakelt indien de leidinggevende niet aanwezig is, afhankelijk van de aard van de situatie, de bedrijfshulpverlening (BHV-er) en/of externe instanties, zoals ambulancedienst, in.		
Gewenst resultaat	Bedrijfshulpverleningstaken zijn uitgevoerd op basis van de ontstane situatie. Collega's en leidinggevende zijn op de hoogte gebracht van de situatie. Afhankelijk van de situatie is de BHV-er en/of externe instanties ingeschakeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt bij het verlenen van bedrijfshulpverlening en het uitvoeren van EHBO handelingen conform de bedrijfsrichtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> bedrijfshulpverlening EHBO inschattingvermogen mondelijke communicatie: Nederlands relevante bedrijfsvoorschriften schriftelijke communicatie: Nederlands sociale vaardigheden
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk Een positieve kijk houden 	Blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van situaties, zodat onveilige situaties worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over de ontstane situatie voordat tot actie wordt overgegaan en schakelt indien de leidinggevende niet aanwezig is, afhankelijk van de situatie, de BHV-er en/of externe instanties in.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Past diverse bedrijfshulpverleningstaken en EHBO handelingen snel, precies en accuraat toe, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.7 werkproces: Vangt klachten van gasten op en handelt deze af			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice vangt klachten van gasten op over de service en/of producten van het bedrijf. Hij analyseert deze in het licht van de relevantie ervan voor de bedrijfsvoering. Hij handelt klachten af volgens de in het bedrijf geldende procedures voor klachtenafhandeling. Hij stelt, afhankelijk van de procedure voor klachtenbehandeling in het bedrijf, de gasten op de hoogte van de wijze van afhandeling van de klacht. Afhankelijk van de aard van de klachten meldt hij de klachten van gasten altijd bij de leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Klachten zijn gesignaleerd en indien mogelijk opgelost volgens de klachtenprocedure. Klachten zijn geanalyseerd in het licht van de relevantie ervan en doorgegeven aan de leidinggevende. De gasten zijn, afhankelijk van de klachtenprocedure, op de hoogte gebracht van de wijze van afhandeling van de klacht .		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen • Luisteren • Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen 	Toont een geïnteresseerde houding en neemt de tijd om naar de gasten te luisteren, vraagt door op wat de ander vertelt, gaat niet direct in discussie, maar verplaatst zich in het standpunt van de gasten, zodat de gasten zich serieus genomen voelen.	<ul style="list-style-type: none"> • klachtenprocedure • mondelinge communicatie: Nederlands en Engels • sociale vaardigheden • voedselveiligheid
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken 	Analyseert de beschikbare informatie omtrent de klacht van de gast, bepaalt vervolgens de mogelijke oorzaken en consequenties en bepaalt mogelijke oplossingen voor de klacht en/of het probleem die tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen van de gast.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt klachten volgens de klachtenprocedure af en geeft deze conform de klachtenprocedure door aan de leidinggevende, zodat hij de gast tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Detaillering proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt			
3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice controleert de voorraad op kwaliteit en houdbaarheid, vult standaard (voorraad)lijsten in en vult werkvoorraad bij. Hij bestelt de benodigde grondstoffen en goederen bij vaste leveranciers. Hij houdt daarbij rekening met externe factoren die bestelhoeveelheden kunnen beïnvloeden. Hij houdt de bewaar- of opslagplaats volgens de bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen op orde.		
Gewenst resultaat	De voorraden zijn gecontroleerd op kwaliteit, houdbaarheid en aantal. De standaard (voorraad)lijsten zijn ingevuld. Tekorten en behoeften aan grondstoffen, producten en dranken zijn besteld. Er is rekening gehouden met de externe factoren die de bestelhoeveelheden kunnen beïnvloeden. De bewaar- of opslagplaats is op orde gebracht volgens de bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Controleert de voorraad op kwaliteit, houdbaarheid en aantal, zodat behoefte aan grondstoffen kan worden vastgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> • opslagcondities • rekenvaardigheden • relevante bedrijfsvoorschriften • schriftelijke communicatie: Nederlands • standaard (voorraad)lijsten • voorraadbeheer • warenkennis
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgescreven procedures 	Vult de standaard (voorraad)lijsten in, bestelt grondstoffen en goederen volgens de bedrijfsvoorschriften en neemt bij het op peil brengen van de bewaar- of opslagplaats de wettelijke richtlijnen in acht.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Houdt de bewaar- of opslagplaats op peil door de temperatuur en vochtigheid nauwkeurig te controleren en deze indien nodig bij te stellen op basis van zijn warenkennis.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt			
3.2 werkproces: Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice ontvangt grondstoffen en goederen. Hij controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis van wettelijke richtlijnen. Hij noteert de resultaten van de uitgevoerde controles, de temperatuur van de geleverde goederen en eventuele afwijkingen conform bedrijfsrichtlijnen. Hij retourneert eventuele beschadigde grondstoffen en goederen. Hij tekent, wanneer alles in orde is, de afleverbon.		
Gewenst resultaat	Grondstoffen en goederen zijn in ontvangst genomen en gecontroleerd volgens wettelijke -en bedrijfsrichtlijnen. De resultaten van de uitgevoerde controles en de temperatuur van de geleverde goederen is genoteerd. Beschadigde grondstoffen en goederen zijn geretourneerd. De afleverbon is, indien alles in orde is, getekend.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Noteert eventuele beschadigingen en/of afwijkingen van de geleverde producten volledig en nauwkeurig.	<ul style="list-style-type: none"> • grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring) • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • rekenvaardigheden • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis van wettelijke richtlijnen, handelt bij afwijkingen in de bestelling en het retourneren van beschadigde grondstoffen en goederen volgens bedrijfsvoorschriften.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt			
3.3 werkproces: Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice transporteert volgens relevante richtlijnen de goederen intern naar de bestemde plaatsen. Hij pakt de goederen uit of om en slaat deze op. Hij houdt daarbij rekening met de aard, de structuur en de houdbaarheid van de grondstoffen en goederen. Hij volgt bij het opslaan van de grondstoffen en goederen de regels op voor opslag en het FiFo-principe. Hij voert de verpakkingsmaterialen, de emballage en het overige afval af.		
Gewenst resultaat	Goederen zijn uitgepakt, getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens relevante richtlijnen en het FiFo-principe, waarbij hij rekening heeft gehouden met de aard, de structuur en met de houdbaarheid van de grondstoffen en goederen . Verpakkingsmaterialen, de emballage en overig afval is afgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het transporteren, het opslaan van producten, dranken en artikelen en het afvoeren van afval conform bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat derving wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • FiFo • grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring) • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen • schriftelijke communicatie: Nederlands • transportmiddelen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen voor het uitpakken, transporteren en opslaan van de verschillende goederen en grondstoffen, gebruikt deze op effectieve wijze en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, zodat onveilige situaties worden voorkomen en er geen tijd en energie verspild wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beslissen en activiteiten inrichten	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																												
4.1	Assisteert bij beleidsontwikkeling																											
4.2	Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen en doet voorstellen																											
4.3	Voert de dagadministratie uit																											
4.4	Bewaakt budgetten																											
4.5	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers																											
4.6	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken																											
4.7	Plant en verdeelt werkzaamheden		x			x					x								x									
4.8	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan		x	x	x									x														

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Be beslissen en activiteiten inleiden	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
4.9	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			x		x																					
4.1 0	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer		x											x							x						
4.1 1	Voert werkoverleg																										
4.1 2	Rapporteert aan de Manager/ondernemer fastservice					x					x																

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.7 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice plant en verdeelt de werkzaamheden binnen shifts. Hij draagt de shift over aan een andere leidinggevende. Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan medewerkers. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. Hij geeft de persoon die de werkroosters heeft gemaakt feedback over zijn bevindingen van de opgestelde roosters, zodat toekomstige roosters geoptimaliseerd kunnen worden.		
Gewenst resultaat	Een operationele planning waarin de te verrichten werkzaamheden zijn opgesteld en afgestemd op de capaciteit en kwaliteiten van medewerkers. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn toegekend aan de medewerkers. De verantwoordelijke voor het maken van de werkroosters is voorzien van relevante feedback.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven • Diversiteit benutten 	Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers, zodat een realistische en haalbare planning kan worden opgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> • capaciteitsberekeningen en prognoses • feedback geven • het maken van operationele planningen • kwaliteitssystemen • leidinggeven en aansturen • mondelinge communicatie: Nederlands • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt een volledige, nauwkeurige en correcte operationele planning op.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Stelt planningen op conform de in het fastservicebedrijf gebruikelijke procedures en neemt daarbij de CAO-richtlijnen van de fastservice branche , de ARBO-wet en overige wettelijke bepalingen in acht.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.7 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Tijd indelen• Mensen en middelen organiseren	Stelt prioriteiten in de werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden wanneer uitgevoerd moeten worden, hoeveel medewerkers en middelen hiervoor nodig zijn en stelt op basis van deze informatie operationele planningen op.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Openhartig en oprecht communiceren	Geeft duidelijke en eerlijke feedback aan de persoon die de werkroosters heeft gemaakt, zodat deze bijgesteld kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.8 werkproces: Begeleid medewerkers en stuurt medewerkers aan			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken en technische aspecten ervan, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback op basis van praktische en technische aspecten aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen, draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de (lerende) medewerkers. Hij introduceert nieuwe (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie.		
Gewenst resultaat	De (lerende) medewerkers zijn geïnstrueerd over de werkzaamheden en de technische aspecten ervan, de te behalen doelen en resultaten en weten wat er van hen verwacht wordt. Nieuwe medewerkers zijn geïntroduceerd en ingewerkt. (Lerende) medewerkers zijn gemotiveerd en worden begeleid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen • Luisteren • Anderen steunen 	Toont belangstelling, betrokkenheid en begrip, luistert aandachtig en actief naar (lerende) medewerkers en neemt hier de tijd voor, stelt hen op hun gemak en ondersteunt hen waar nodig, zodat de (lerende) medewerkers optimaal begeleid en/of aangestuurd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • coachingsvaardigheden • feedback geven • instructievaardigheden • inwerkprocedures • leidinggeven en aansturen • mondelinge communicatie: Nederlands • probleemoplossende vaardigheden • sociale vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen van gezag • Functioneren van mensen controleren 	Introduceert nieuwe (lerende) medewerkers in de organisatie en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen het fastservicebedrijf, geeft (lerende) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten, zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt en controleert of (lerende) medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Oplossingen voor problemen bedenken 	Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de (lerende) medewerkers gerichte aanwijzingen en instructies kan geven.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.8 werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan**

Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren• Motiveren	Geeft (lerende) medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over de uitvoering van de werkzaamheden, stimuleert (lerende) medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen en geeft adviezen hoe ze iets het beste aan kunnen pakken en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
------------	---	---	--

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.9 werkproces: Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij treedt op als bemiddelaar bij conflicten. Hij stuurt proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.		
Gewenst resultaat	Zaken die het functioneren binnen het team verstoren zijn besproken. Er is bemiddeld in conflicten. Er is een positieve verstandhouding binnen het team en medewerkers zijn gemotiveerd. Er is proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim gestuurd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Motiveren 	Stuurt proactief aan op het voorkomen van ziekteverzuim en stimuleert een goede samenwerking in het team, waarbij hij medewerkers motiveert hun best te doen, doelen te bereiken, uitdagingen aan te gaan, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen.	<ul style="list-style-type: none"> • coachingsvaardigheden • feedback geven • instructievaardigheden • mondelinge communicatie: Nederlands • verzuimbegeleiding
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Bevorderen van de teamgeest 	Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen de teamleden en stelt zaken aan de orde die het functioneren en de harmonie in het team verstoren, zodat problemen in het team worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.10 werkproces: Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving.		
Gewenst resultaat	Processen en procedures leiden tot het gewenste kwaliteitsniveau en worden volgens afspraak, relevante regel- en wetgeving en volgens planning uitgevoerd. Indien nodig zijn oplossingen of verbeterpunten aangedragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren 	Herkent ineffectief en inefficiënt gedrag, corrigeert de medewerker indien nodig op de uitvoering van de werkzaamheden en draagt oplossingen of verbeterpunten aan, zodat werkzaamheden leiden tot het gewenste resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> de ARBO-wet kwaliteitsniveaus en -procedures leidinggeven en aansturen
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Oplossingen voor problemen bedenken 	Analyseert afwijkingen in de kwaliteit en productiviteit en bedenkt haalbare voorstellen om de werkkuitvoering en de werkprocessen aan te passen of te verbeteren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning en signaleert afwijkingen tijdig, zodat hij indien nodig kan bijsturen op de uitvoering van de werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.12 werkproces: Rapporteer aan de Manager/ondernemer fastservice			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice rapporteert aan de Bedrijfsleider fastservice en/of de Manager/ondernemer fastservice over hoe zijn shift is verlopen, geeft informatie over het functioneren van de verschillende medewerkers en over de ontwikkeling van de lerende medewerkers.		
Gewenst resultaat	De relevante informatie omtrent het verloop van de shift en het functioneren van de verschillende medewerkers is teruggekoppeld naar de Bedrijfsleider fastservice en/of de Manager/ondernemer fastservice.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren Structuur aanbrengen 	Stelt nauwkeurige en volledige rapportages omtrent het verloop van de shift en het functioneren van verschillende medewerkers, zodat de Bedrijfsleider fastservice en de Manager/ondernemer hierover geïnformeerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> het opstellen van (financiële) rapportages mondelijke en schriftelijke communicatie: Nederlands
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	Bespreekt het verloop van de shift en het functioneren van de verschillende medewerkers met de Bedrijfsleider fastservice of Manager/ondernemer fastservice, zodat deze op de hoogte zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.3 Bedrijfsleider fastservice

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten

Proces-competentie-matrix Bedrijfsleider fastservice

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten	Competenties																								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																									
1.1	Maakt de gastenruimte bedrijfsklaar											X								X					
1.2	Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces				X						X	X								X					
1.3	Voert productiewerkzaamheden uit				X						X	X							X	X					
1.4	Houdt de productie- en distributieruimtes schoon gedurende de shift											X								X					
1.5	Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit				X					X		X								X					

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
1.6	Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit				x							x								x						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Bedrijfsleider fastservice

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.1 werkproces: Maakt de gastenruimte bedrijfsklaar			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice maakt de gastenruimte bedrijfsklaar volgens bedrijfsprocedures. Hij ruimt tafels op, maakt bepaalde objecten schoon, maakt indien van toepassing vaste attributen schoon, vult deze indien nodig aan en zet ze op hun plaats. Hij ruimt aanwezige servicetafels op en vult deze aan. Hij controleert of de toiletten schoon en op orde zijn. Hij zet de ventilatie, verwarming en verlichting aan.		
Gewenst resultaat	Tafels zijn opgeruimd, vaste attributen zijn schoongemaakt, aangevuld en op hun plaats gezet. De servicetafels zijn aangevuld en zien er verzorgd uit. De toiletten zijn schoon en op orde en de ventilatie, verwarming en verlichting staan aan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het bedrijfsklaar maken van de gastenruimte volgens de bedrijfsvoorschriften en relevante wettelijke richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> materialenkennis (eigenschappen en toepassing) relevante bedrijfsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen schriftelijke communicatie: Nederlands
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het schoonmaken van toiletten, bepaalde objecten, tafels en vaste attributen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.2 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice voert voorbereidende werkzaamheden uit ten behoeve van het productie- en distributieproces volgens relevante wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. Hij stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij controleert de buffetten, schappen en counters, vult deze bij en vervangt waar nodig producten. Hij zet volgens het opstartschema van het bedrijf diverse apparaten en automaten aan en stelt deze in op het op tijd bereiken van de juiste temperatuur. Hij legt gereedschappen en materialen klaar.		
Gewenst resultaat	De voorbereidende werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende en uitgevoerd volgens geldende bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. De buffetten, schappen en counters zijn gecontroleerd en aangevuld. Apparatuur en automaten zijn op tijd aangezet en op temperatuur gebracht op basis van het opstartschema.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het uitvoeren van voorbereidende werkzaamheden volgens bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en zet diverse apparaten en automaten aan volgens het opstartschema.	<ul style="list-style-type: none"> • materialenkennis (eigenschappen en toepassing) • milieuzorg • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands en Engels • omzetverwachtingen • opstartschema van apparatuur en automaten • rekenvaardigheden • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Kiest op basis van zijn werkzaamheden de benodigde materialen en middelen voor het behandelen van diverse materialen en grondstoffen en gaat er effectief en bewust mee om, zodat geen tijd, geld en energie verspild wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.2 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt tijdig af met collega's en/of leidinggevende en helpt hen zo nodig, zodat er optimaal wordt samengewerkt, de werkzaamheden tijdig gereed zijn en het fastservicebedrijf kan worden geopend.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Rekent op basis van zijn inzicht in de te verwachten omzet de benodigde hoeveelheden nauwkeurig uit om buffetten, schappen en counters te kunnen aanvullen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.3 werkproces: Voert productiewerkzaamheden uit			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice bereidt en/of assembleert fastserviceproducten volgens de werkinstructies van het bedrijf en stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij verzamelt bestellingen van fastserviceproducten. Hij maakt fastserviceproducten met behulp van diverse apparatuur klaar en werkt bereide en/of geassembleerde fastserviceproducten af tot aantrekkelijke eindproducten.		
Gewenst resultaat	Fastserviceproducten zijn verzameld, bereid en/of geassembleerd en afgewerkt volgens de werkinstructies van het fastservicebedrijf. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of de leidinggevende. Er is veilig, milieuvriendelijk en hygiënisch gewerkt volgens wettelijke voorschriften. Er is gebruik gemaakt van diverse apparatuur om fastserviceproducten te kunnen bereiden en/of assembleren. De bereide fastserviceproducten zijn afgewerkt tot aantrekkelijke eindproducten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het bereiden van fastserviceproducten conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat er geen onveilige situaties ontstaan en er hygiënisch gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • de werking van de voor de fastservice kenmerkende apparatuur • kwaliteitsnormen • materialenkennis (eigenschappen en toepassing) • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen • voor de fastservice kenmerkende bereidingstechnieken • warenkennis
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	Werkt ordelijk en systematisch bij de bereiding van fastserviceproducten en werkt daarbij in het tempo dat nodig is om de bestelling tijdig aan de gast te kunnen overhandigen en zodat de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.3 werkproces: Voert productiewerkzaamheden uit			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Gebruikt bij het bereiden van fastserviceproducten en kleine gerechten de benodigde apparatuur, materialen en middelen op effectieve wijze en gaat bewust om met de materialen en middelen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	Overlegt met collega's over de uit te voeren werkzaamheden met betrekking tot het bereiden en/of assembleren van fastserviceproducten, zodat de werkzaamheden van verschillende collega's op elkaar zijn afgestemd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Past de in het fastservicebedrijf van toepassing zijnde snijtechnieken en bereidingstechnieken vlot en accuraat toe om fastserviceproducten te kunnen bereiden en afwerken.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.4 werkproces: Houdt de productie- en distributieruimtes schoon gedurende de shift			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice houdt de productie- en distributieruimte schoon gedurende de shift. Hij verwijdert afval en reinigt gebruikte werkmaterialen en indien van toepassing serviesgoed. Hij maakt de tafels schoon, zet vaste attributen op hun plaats, maakt stoelen schoon en schuift ze aan. Hij controleert gedurende de werktijd regelmatig of de toiletten nog schoon en op orde zijn en de vuilnisbakken op tijd geledigd zijn. Indien niet het geval onderneemt hij actie door de toiletten schoon te maken en de vuilnisbakken te legen of door deze taak te delegeren.		
Gewenst resultaat	Afval is verwijderd. Werkmaterialen en serviesgoed zijn gereinigd. Tafels zijn gereed gemaakt voor nieuwe gasten. De toiletten en vuilnisbakken zijn regelmatig gecontroleerd en zo nodig geledigd en schoongemaakt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt bij het schoonmaken en het op orde houden van de productie- en distributieruimtes tijdens de shift volgens relevante wettelijke- en bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften.	<ul style="list-style-type: none"> • de werking en gebruikersonderhoud van apparatuur, automaten en materialen • rekenvaardigheden • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen • schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen (eigenschappen en toepassing) • schriftelijke communicatie: Nederlands
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de benodigde schoonmaakmiddelen, hanteert de voorgeschreven dosering en gebruikt materialen en apparatuur op effectieve wijze.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.5 werkproces: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice ruimt aan het einde van de werkdag overgebleven producten conform de bedrijfsrichtlijnen op. Hij registreert de producten die niet meer gebruikt kunnen worden. Hij ruimt gereedschappen op, maakt apparaten en gereedschappen schoon en desinfecteert ze. Hij voert schoonmaakwerkzaamheden uit volgens het aanwezige schoonmaakplan en stemt zijn werkzaamheden af met zijn medewerkers. Hij zamelt afval in en voert het gescheiden af. Hij voert oliën en/of afvalstoffen op voorgeschreven wijze af. Hij registreert de resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles.		
Gewenst resultaat	De overgebleven producten zijn volgens bedrijfsrichtlijnen opgeruimd en geregistreerd indien deze niet meer gebruikt kunnen worden. De werkruimte, apparatuur, gereedschappen en materialen zijn opgeruimd, schoongemaakt en gedesinfecteerd. Werkzaamheden zijn afgestemd met medewerkers en/of leidinggevenden. Afval is verzameld en gescheiden afgevoerd. De resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles zijn geregistreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Registreert de resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles en de producten die niet meer gebruikt kunnen worden nauwkeurig en volledig, zodat deze resultaten kunnen worden gerapporteerd aan de leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> mondelijke en schriftelijke communicatie: Nederlands relevante bedrijfsvoorschriften relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen (eigenschappen en toepassing)
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Ruimt de werkruimtes, gereedschappen en apparatuur na gebruik direct op, maakt deze schoon en desinfecteert deze conform bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving met betrekking tot hygiëne.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten**1.5 werkproces: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit**

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen en gebruikt deze op effectieve wijze voor het schoonmaken en desinfecteren van werkruimtes, apparatuur en gereedschappen, gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, door de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen in een droge en schone omgeving.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Proactief informeren	Stemt zijn werkzaamheden af met medewerkers zodat de werkruimte efficiënt kan worden opgeruimd en schoongemaakt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.6 werkproces: Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice controleert de verschillende apparatuur, gereedschappen en materialen op het voorkomen van bijzonderheden, mankementen of slijtage . Hij heft in voorkomende gevallen kleine storingen op, voert eenvoudige reparaties uit en meldt grotere gebreken en ernstige storingen bij de Manager/ondernemer fastservice of neemt rechtstreeks contact op met de leverancier of met het onderhoudsbedrijf.		
Gewenst resultaat	Apparatuur, gereedschappen en materialen zijn gecontroleerd op de werking, mankementen en slijtage. Eenvoudige storingen zijn opgelost en eenvoudige reparaties zijn uitgevoerd. Er is bij grote gebreken of ernstige storingen gecommuniceerd met de Manager/ondernemer fastservice en/of na overleg met hem contact opgenomen met de leverancier of het onderhoudsbedrijf bij mankementen en/of storingen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Houdt onderhoudsschema's en checklisten aan als richtlijn bij het controleren van apparatuur, materialen en gereedschappen en houdt tevens bedrijfsvoorschriften en veiligheidsvoorschriften in acht, zodat apparatuur, het materieel en de apparatuur regelmatig wordt onderhouden en er veilig gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> contracten van onderhoudsbedrijven de werking en gebruikersonderhoud van apparatuur, automaten en materialen garanties materialenkennis (eigenschappen en toepassing) mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands relevante bedrijfsvoorschriften relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Gebruikt de kennis met betrekking tot de werking en onderhoudsrichtlijnen van diverse apparatuur, gereedschappen en materialen bij het controleren van apparatuur, gereedschappen en materialen tijdens het gebruik en signaleert bijzonderheden, mankementen of slijtage, zodat mankementen kunnen worden voorkomen of worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten**1.6 werkproces: Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	Stemt bij grote storingen de vervolgstappen met de Manager/ondernemer fastservice af en/of neemt contact op met de leverancier of het onderhoudsbedrijf en schakelt hun hulp in, zodat storingen en grote gebreken kunnen worden verholpen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	---	--

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

Proces-competentie-matrix Bedrijfsleider fastservice

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beslissen en activiteiten inrichten	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenstand tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																												
2.1	Beantwoordt de telefoon en neemt de boodschap/bestelling aan								X										X		X							
2.2	Verkoopt fastserviceproducten								X										X		X							
2.3	Bedient en beheert de kassa										X	X	X									X						
2.4	Distribueert bestellingen											X							X	X	X							
2.5	Gaat om met risico- en ongewenst gedrag	X				X				X												X		X				
2.6	Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening					X						X										X		X				
2.7	Vangt klachten van gasten op en handelt deze af				X									X								X						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix. middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Bedrijfsleider fastservice

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.1 werkproces: Beantwoordt de telefoon en neemt de boodschap/bestelling aan			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice neemt op basis van de bedrijfsformule de telefoon op en groet de beller volgens de bedrijfsformule. Hij vraagt de beller waarmee hij hem kan helpen. Hij controleert of hij de mededeling of vraag correct heeft begrepen. Hij beantwoordt de vraag, verbindt het gesprek door en/of neemt een boodschap aan. Indien het om een bestelling gaat, noteert hij de bestelling en probeert hij tijdens het bestelgesprek bijverkoop te realiseren. Hij beëindigt het gesprek conform de bedrijfsformule en voert de acties uit die naar aanleiding van het gesprek nodig zijn.		
Gewenst resultaat	De telefoon is aangenomen. Vragen zijn beantwoord of de beller is doorverbonden. De boodschap/bestelling is aangenomen en genoteerd. Bij een bestelling is bijverkoop is gerealiseerd. De acties die naar aanleiding van het gesprek nodig zijn, zijn uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt de telefoon aan, neemt de boodschap/bestelling aan, beëindigt het gesprek en voert de nodige acties uit naar aanleiding van het telefoongesprek op basis van de bedrijfsrichtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> doelgroepen drankenkennis mondelijke en schriftelijke communicatie: Nederlands en Engels relevante bedrijfsvoorschriften sociale vaardigheden verkooptechnieken warenkennis
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Inventariseert de wensen van de beller, stelt waar nodig vragen ter verduidelijking en vat het gesprek samen, bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en geeft op basis hiervan antwoord op de vraag van de beller en/of probeert bij een bestelling op basis hiervan bijverkoop te realiseren door de beller te wijzen op mogelijke aanbiedingen, zodat de dienstverlening zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de beller.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Beantwoordt vragen en/of geeft informatie over fastserviceproducten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de beller afstemt, inspeelt op de reactie van de beller en controleert of de boodschap goed is overgekomen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.2 werkproces: Verkoopt fastserviceproducten			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice begroet een binnenkomende gast of heeft indien hij bezig is met een andere gast minimaal even oogcontact. Hij neemt de bestelling van de gast op en helpt, indien nodig, de gast met zijn keuze. Hij geeft de gast informatie over de samenstelling van een product en probeert bijverkoop te realiseren. Hij controleert of hij de bestelling goed heeft begrepen.		
Gewenst resultaat	Gasten zijn begroet en de bestelling is opgenomen. Gasten hebben indien gewenst informatie ontvangen over de samenstelling van producten en zijn geholpen bij hun keuze. Bijverkoop is gerealiseerd. De opgenomen bestellingen zijn gecontroleerd op volledigheid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt de verkoopinstructies van het bedrijf op en werkt conform de voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> doelgroepen drankenkennis mondelijke en schriftelijke communicatie: Nederlands en Engels relevante bedrijfsvoorschriften sociale vaardigheden verkoopinstructies verkooptechnieken warenkennis
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Inventariseert de wensen van de gast, bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en op basis van zijn drankenkennis en warenkennis, adviseert op basis hiervan de gast en/of probeert op basis hiervan bijverkoop te realiseren door de gast te wijzen op mogelijke aanbiedingen en gepresenteerde eindproducten, zodat de dienstverlening zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de gast.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting op de samenstelling van snacks, kleine gerechten en dranken, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gast wordt geholpen in het maken van een keuze.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.3 werkproces: Bedient en beheert de kassa			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice verwerkt de bestelling conform de vereisten vanuit de formule van het bedrijf in het kassasysteem. Hij controleert het geld op echtheid. Hij geeft wisselgeld correct terug. Hij houdt de kassa ordelijk en overzichtelijk. Hij gaat correct om met foutief aangeslagen bonnen en bestellingen en hij controleert en verantwoordt de ontvangsten.		
Gewenst resultaat	Bestellingen zijn conform de vereisten vanuit de formule van het bedrijf verwerkt in het kassasysteem. Geld is gecontroleerd op echtheid. De kassa is ordelijk en overzichtelijk. Foutief aangeslagen bonnen en bestellingen zijn hersteld. Ontvangsten zijn gecontroleerd en verantwoord.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Analyseert eventuele kasverschillen, gaat na waardoor deze veroorzaakt worden en trekt op basis van de beschikbare informatie conclusies, zodat verantwoord kan worden hoe deze zijn ontstaan.	<ul style="list-style-type: none"> • betaalautomaten • betaalmiddelen • betalingswijzen • kassasystemen • rekenvaardigheden • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante veiligheidsvoorschriften • schriftelijke communicatie: Nederlands
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	Stelt conform bedrijfsrichtlijnen de rekening op en neemt bij het afrekenen van bestellingen de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften in acht.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten en gebruikt deze bij het maken van de rekening en het afrekenen van bestellingen effectief, zodat de rekening kan worden opgemaakt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.4 werkproces: Distribueert bestellingen			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice distribueert de bestellingen conform de vereisten vanuit de formule van het bedrijf. Afhankelijk van waar de bestelling wordt gebruikt, verpakt hij de bestelling, overhandigt hij de bestelling aan de counter/het buffet, serveert hij de bestelling, bezorgt hij de bestelling of laat hij de bestelling op het besteladres bezorgen. Hij wenst de gast smakelijk eten toe. Hij neemt conform de bedrijfsformule afscheid van de gasten, past aftersales toe en vraagt daarbij naar hun tevredenheid.		
Gewenst resultaat	De bestelling is verpakt en tijdig overhandigd, gedistribueerd of geserveerd aan de gast volgens de bedrijfsformule. Er is afscheid genomen van de gast, er zijn aftersales toegepast en er is gevraagd naar de tevredenheid van de gast.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Serveert, distribueert en/of overhandigt de bestelling en past aftersales toe conform de bedrijfsvoorschriften en de bedrijfsformule.	<ul style="list-style-type: none"> aftersales technieken de bedrijfsformule van het bedrijf distributietechnieken gastenuettes kwaliteitsnormen mondelijke en schriftelijke communicatie: Nederlands en Engels relevante bedrijfsvoorschriften verpakkingsvormen en materialen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is, zodat bestellingen tijdig geserveerd, gedistribueerd en/of overhandigd kunnen worden aan de gast en de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt bij het distribueren en verpakken van de bestelling gebruik van verschillende soorten materialen en verpakkingsvormen en gaat hier efficiënt mee om.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Controleert of er aan de wensen en verwachtingen van de gast is voldaan en stelt de tevredenheid van de gast zo objectief mogelijk vast.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.5 werkproces: Gaat om met risico- en ongewenst gedrag			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice signaleert risico- en ongewenst gedrag bij gasten en stelt collega's hiervan op de hoogte. Hij spreekt de gast volgens de bedrijfsprocedure aan op ontoelaatbaar gedrag. Hij legt de gast het doel, de inhoud en het waarom van de regel uit. Hij verwijdert lastige gasten en houdt drugs- en alcoholgebruik van de gasten in de gaten. Hij schakelt, afhankelijk van de aard van de situatie, externe instanties, zoals beveiligingsdienst of politie, in.		
Gewenst resultaat	Risico- en ongewenst gedrag bij gasten is gesignaleerd. Collega's zijn op de hoogte gebracht van het gesignaleerde risico- en ongewenst gedrag. Gasten zijn aangesproken op ontoelaatbaar gedrag. Het doel, de inhoud en het waarom van bepaalde regels zijn toegelicht. Lastige gasten zijn verwijderd en het drugs- en alcoholgebruik van gasten is in de gaten gehouden. Afhankelijk van de situatie zijn externe instanties ingeschakeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	Schat situaties correct in en weet wanneer het nodig is om een krachtige beslissing te nemen en neemt bij onveilige situaties - binnen de gestelde kaders - de beslissing om in te grijpen.	<ul style="list-style-type: none"> bedrijfs hulpverlening conflicthantering de bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleid inschattingsvermogen mondelijke communicatie: Nederlands en Engels omgang met agressie sociale hygiëne sociale vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt bij risico- en ongewenst gedrag van gasten volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk Een positieve kijk houden Grenzen stellen 	Weet grenzen te stellen aan risico- en sfeerbedreigend of ongewenst gedrag van gasten en geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden, blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van zaken en problemen, zodat onveilige situaties worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Legt het doel, de inhoud en het waarom van de diverse huisregels duidelijk en begrijpelijk uit aan de gast die deze regels overtreedt, waarbij hij de stijl van communiceren en de benaderingswijze afstemt op de gast, zodat de huisregels duidelijk zijn voor de gast.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten**2.5 werkproces: Gaat om met risico- en ongewenst gedrag**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	Overlegt met collega's over risico- en ongewenst gedrag van gasten, maakt melding van onveilige situaties en/of schakelt externe instanties tijdig in, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen of tijdig worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	--	---	--

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.6 werkproces: Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice voert conform bedrijfsrichtlijnen hulpverleningstaken uit op basis van de ontstane situatie, Hij overlegt met collega's en/of de leidinggevende omtrent de situatie en schakelt indien leidinggevende niet aanwezig is, afhankelijk van de aard van de situatie, de bedrijfshulpverlening (BHV-er) en/of externe instanties, zoals ambulancedienst, in.		
Gewenst resultaat	Bedrijfshulpverleningstaken zijn uitgevoerd op basis van de ontstane situatie. Collega's en leidinggevende zijn op de hoogte gebracht van de situatie. Afhankelijk van de situatie is de BHV-er en/of externe instanties ingeschakeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt bij het verlenen van bedrijfshulpverlening en het uitvoeren van EHBO handelingen conform de bedrijfsrichtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> bedrijfshulpverlening EHBO inschattingsvermogen mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands relevante bedrijfsvoorschriften sociale vaardigheden
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk Een positieve kijk houden 	Blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van situaties, zodat onveilige situaties worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over de ontstane situatie voordat tot actie wordt overgegaan en schakelt indien de leidinggevende niet aanwezig is, afhankelijk van de situatie, de BHV-er en/of externe instanties in.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Past diverse bedrijfshulpverleningstaken en EHBO handelingen snel, precies en accuraat toe, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.7 werkproces: Vangt klachten van gasten op en handelt deze af			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice vangt klachten van gasten op over de service en/of producten van het bedrijf. Hij analyseert deze in het licht van de relevantie ervan voor de bedrijfsvoering. Hij handelt klachten af volgens de in het bedrijf geldende procedures voor klachtenafhandeling. Hij stelt, afhankelijk van de procedure voor klachtenbehandeling in het bedrijf, de gasten op de hoogte van de wijze van afhandeling van de klacht. Afhankelijk van de aard van de klachten meldt hij de klachten van gasten altijd bij de Manager/ondernemer fastservice.		
Gewenst resultaat	Klachten zijn gesignaleerd en indien mogelijk opgelost volgens de klachtenprocedure. Klachten zijn geanalyseerd in het licht van de relevantie ervan en doorgegeven aan de Manager/ondernemer fastservice. De gast is, afhankelijk van de klachtenprocedure, op de hoogte gebracht van de wijze van afhandeling van de klacht .		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen • Luisteren • Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen 	Toont een geïnteresseerde houding en neemt de tijd om naar de gasten te luisteren, vraagt door op wat de ander vertelt, gaat niet direct in discussie, maar verplaatst zich in het standpunt van de gasten, zodat de gasten zich serieus genomen voelen.	<ul style="list-style-type: none"> • klachtenprocedure • mondelinge communicatie: Nederlands en Engels • sociale vaardigheden • voedselveiligheid
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken 	Analyseert de beschikbare informatie omtrent de klacht van de gast, bepaalt vervolgens de mogelijke oorzaken en consequenties en bepaalt mogelijke oplossingen voor de klacht en/of probleem die tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen van de gast.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt klachten volgens de klachtenprocedure af en geeft deze conform de klachtenprocedure door aan de Manager/ondernemer fastservice, zodat hij de gast tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Detaillering proces-competentie-matrix Bedrijfsleider fastservice

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt			
3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice controleert de voorraden op kwaliteit en houdbaarheid, vult standaard (voorraad)lijsten in en vult werkvoorraad bij. Hij bestelt de benodigde grondstoffen en goederen bij vaste leveranciers. Hij houdt daarbij rekening met externe factoren die bestelhoeveelheden kunnen beïnvloeden. Hij houdt de bewaar- of opslagplaats volgens de bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen op orde.		
Gewenst resultaat	De voorraden zijn gecontroleerd op kwaliteit, houdbaarheid en aantal. De standaard (voorraad)lijsten zijn ingevuld. Tekorten en behoeften aan grondstoffen, producten en dranken zijn besteld. Er is rekening gehouden met de externe factoren die de bestelhoeveelheden kunnen beïnvloeden. De bewaar- of opslagplaats is op orde gebracht volgens de bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Controleert de voorraad op kwaliteit, houdbaarheid en aantal, zodat behoefte aan grondstoffen kan worden vastgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> • opslagcondities • rekenvaardigheden • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen • schriftelijke communicatie: Nederlands • standaard (voorraad)lijsten • voorraadbeheer • warenkennis
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Vult de standaard (voorraad)lijsten in en bestelt grondstoffen en goederen volgens de bedrijfsvoorschriften en neemt bij het op peil brengen van de bewaar- of opslagplaats de wettelijke richtlijnen in acht.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Houdt de bewaar- of opslagplaats op peil door de temperatuur en vochtigheid nauwkeurig te controleren en deze indien nodig bij te stellen op basis van zijn warenkennis.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt			
3.2 werkproces: Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice ontvangt grondstoffen en goederen. Hij controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis van wettelijke richtlijnen, de resultaten van de uitgevoerde controles, de temperatuur van de geleverde goederen en eventuele afwijkingen en conform bedrijfsrichtlijnen. Hij retourneert eventuele beschadigde grondstoffen en goederen. Hij tekent, wanneer alles in orde is, de afleverbon.		
Gewenst resultaat	Grondstoffen en goederen zijn in ontvangst genomen en gecontroleerd volgens wettelijke -en bedrijfsrichtlijnen. De resultaten van de uitgevoerde controles en de temperatuur van de geleverde goederen is genoteerd. Beschadigde grondstoffen en goederen zijn geretourneerd. De afleverbon is, indien alles in orde is, getekend.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Noteert eventuele beschadigingen en/of afwijkingen van de geleverde producten volledig en nauwkeurig.	<ul style="list-style-type: none"> • grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring) • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • rekenvaardigheden • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen • voorraadbeheer
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het transporteren, het opslaan van producten, dranken en artikelen en het afvoeren van afval conform bedrijfs-, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat derving wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt			
3.3 werkproces: Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice transporteert volgens relevante richtlijnen de goederen intern naar de bestemde plaatsen. Hij pakt de goederen uit of om en slaat deze op. Hij houdt daarbij rekening met de aard, de structuur en met de houdbaarheid van de grondstoffen en goederen. Hij volgt bij het opslaan van de grondstoffen en goederen de regels op voor opslag en het FiFo-principe. Hij voert de verpakkingsmaterialen, de emballage en het overige afval af.		
Gewenst resultaat	Goederen zijn uitgepakt, getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens relevante richtlijnen en het FiFo-principe, waarbij hij rekening heeft gehouden met de aard, de structuur en met de houdbaarheid van de grondstoffen en goederen . Verpakkingsmaterialen, de emballage en overig afval is afgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt de instructies van de leidinggevende op en werkt bij het transporteren, het opslaan van producten, dranken en artikelen en het afvoeren van afval conform bedrijfs-, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.	<ul style="list-style-type: none"> • FiFo • grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring) • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen • schriftelijke communicatie: Nederlands • transportmiddelen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen voor het uitpakken, transporteren en opslaan van de verschillende goederen en grondstoffen, gebruikt deze op effectieve wijze en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, zodat onveilige situaties worden voorkomen en er geen tijd en energie verspild wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Proces-competentie-matrix Bedrijfsleider fastservice

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																												
4.1	Assisteert bij beleidsontwikkeling					X					X	X							X								X	
4.2	Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen en doet voorstellen										X			X														
4.3	Voert de dagadministratie uit										X		X									X						
4.4	Bewaakt budgetten		X								X			X									X					
4.5	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers	X					X			X				X								X						
4.6	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken	X	X	X					X		X			X								X						
4.7	Plant en verdeelt werkzaamheden		X								X								X			X						
4.8	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan		X	X	X									X														

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten inleiden	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
4.9	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			x		x																				
4.1 0	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer		x										x							x						
4.1 1	Voert werkoverleg					x		x	x				x					x								
4.1 2	Rapporteert aan de Manager/ondernemer fastservice					x				x			x													x

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Bedrijfsleider fastservice

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.1 werkproces: Assisteert bij beleidsontwikkeling			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice ondersteunt de Manager/ondernemer fastservice bij het maken van het jaarplan op basis van het ondernemingsplan. Hij signaleert ontwikkelingen in de omgeving van het fastservicebedrijf en binnen de fastservicebranche en gaat na wat voor gevolgen deze ontwikkelingen voor het bedrijf kunnen hebben. Zo draagt hij informatie en ideeën aan over hoe het bedrijf de gestelde commerciële doelen kan bereiken en wat, met het oog daarop, de kwantiteit en de kwaliteit van de aan te trekken medewerkers moeten zijn. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen en materialen. Hij assisteert de Manager/ondernemer fastservice tevens bij het maken en/of implementeren van het beleid voor sociale hygiëne, hygiëne en kwaliteit, veiligheid, ARBO en bedrijfshulpverlening.		
Gewenst resultaat	Er is een bijdrage geleverd aan de samenstelling van het jaarplan. Ontwikkelingen in de fastservicebranche en de omgeving van het fastservicebedrijf zijn gesignaleerd en zijn vertaald naar de wijze waarop de commerciële doelen van het fastservicebedrijf kunnen worden behaald. De kwalitatieve en kwantitatieve inzet van medewerkers is bepaald. De Manager/ondernemer fastservice is geassisteerd bij de implementatie van het beleid voor sociale hygiëne, hygiëne en kwaliteit, veiligheid, ARBO en bedrijfshulpverlening.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen 	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd concept jaarplan waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.	<ul style="list-style-type: none"> • de fastservicebranche • jaarplan • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands ondernemingsplan
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten 	Volgt de ontwikkelingen in de fastservicebranche en in de omgeving van het fastservicebedrijf, onderkent op basis hiervan kansen en bedreigingen voor het fastservicebedrijf, doet op basis hiervan voorstellen aan de Manager/ondernemer fastservice door kansen in concrete activiteiten te vertalen om de commerciële doelstellingen te kunnen behalen en door te anticiperen op mogelijke bedreigingen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Doelen en prioriteiten stellen • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Mensen en middelen organiseren 	Bepaalt prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen, stemt de activiteiten op elkaar af, stelt het aantal medewerkers vast en bepaalt welke middelen er nodig zijn om de activiteiten uit te voeren en houdt bij het plannen rekening met huidige mogelijkheden en omstandigheden, zodat een realistisch concept jaarplan wordt opgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.1 werkproces: Assisteert bij beleidsontwikkeling			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken 	Legt het concept jaarplan voor aan de Manager/onder-nemer fastservice en stemt tijdig met de Manager/onder-nemer fastservice af over eventuele aanpassingen van het jaarplan , zodat het jaarplan daarna kan worden vastgesteld of verder worden uitgewerkt door de Manager/ondernemer fastservice.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Vertaalt het ondernemingsplan en de gesignaleerde kansen en bedreigingen in de fastservicebranche naar operationele doelen en activiteiten, zodat een concept jaarplan kan worden opgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.2 werkproces: Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen en doet voorstellen			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice maakt analyses van de omzet van het fastservicebedrijf op basis van relevante informatie. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor o.a. de aanschaf en/of vervanging van apparatuur, materiaal, inventaris en inrichting. Hij voert kostenberekeningen uit van fastserviceproducten en komt op basis hiervan met voorstellen voor het aanpassen van de verkoopprijzen.		
Gewenst resultaat	Er zijn analyses en evaluaties van de omzet van het fastservicebedrijf en kostenberekeningen van fastserviceproducten uitgevoerd. Analyses zijn gerapporteerd aan het management en er zijn voorstellen gedaan voor (het aanpassen van) budgetten voor o.a. de aanschaf en/of vervanging van apparatuur, materiaal, inventaris en inrichting en het aanpassen van de verkoopprijzen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Oplossingen voor problemen bedenken 	Analyseert de beschikbare gegevens over de omzet van de afdeling, maakt hiervoor kostenberekeningen van de fastserviceproducten en doet op basis hiervan realistische voorstellen voor budgetten en verkoopprijzen aan het management.	<ul style="list-style-type: none"> • analysemethoden • omzet- en kostenberekeningen • schriftelijke communicatie: Nederlands
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Zorgt voor volledige en nauwkeurige rapportages van de analyses van de omzet voor het management.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.3 werkproces: Voert de dagadministratie uit			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice registreert relevante bedrijfsgegevens volgens bedrijfsrichtlijnen en/of relevante wettelijke richtlijnen, zoals behaalde omzetten, gewerkte uren van medewerkers per shift, personeelsverbruik, verspillijsten, verloven, ziekteverzuim en personeelsverloop. Hij legt een personeelsdossier aan voor elke medewerker en houdt deze bij. Hij registreert zorgvuldig de gegevens ten behoeve van de dagrapportages, kasadministratie, de loonadministratie en de voorraadadministratie.		
Gewenst resultaat	Relevante bedrijfsgegevens zijn geregistreerd. Personeelsdossiers zijn aangelegd en bijgehouden. Gegevens ten behoeve van de dagrapportages, kasadministratie, loonadministratie, voorraadadministratie en financiële administratie zijn geregistreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Verwerkt diverse bedrijfsgegevens nauwkeurig en volledig, zodat de administratie op peil is.	<ul style="list-style-type: none"> administratie ICT hulpmiddelen relevante bedrijfsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen schriftelijke communicatie: Nederlands
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Verwerkt de bedrijfsgegevens volgens relevante bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hanteert (ICT) hulpmiddelen bij het registreren en verwerken van bedrijfsgegevens, zodat de administratie efficiënt kan worden bijgehouden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.4 werkproces: Bewaakt budgetten			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen en neemt maatregelen om kosten te besparen. Hij levert gegevens aan voor de financiële administratie. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.		
Gewenst resultaat	Budgetten zijn bewaakt, waardoor budgetoverschrijdingen zijn vermeden en eventuele verschillen zijn verklaard. Er zijn maatregelen genomen ter beperking van de kosten. Financiële administratieve processen zijn uitgevoerd of gedelegeerd. Op basis van overzichten en rapportages zijn controles uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Functioneren van mensen controleren 	Spreekt medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen, zodat de budgetten niet (dreigen te) worden overschreden.	<ul style="list-style-type: none"> budgettering financiële administratie rekenvaardigheden relevante bedrijfsvoorschriften schriftelijke communicatie: Nederlands
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken Oplossingen voor problemen bedenken 	Analyseert de overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken, verklaart verschillen tussen toegestane en werkelijke kosten en bedenkt haalbare maatregelen om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Zorgt voor een volledige en nauwkeurige financiële administratie en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.5 werkproces: Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice draagt bij aan werving en selectie van nieuw personeel, hulp- en vakantiekrachten. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor de afdeling en de functie. Hij selecteert kandidaten en doet voorstellen aan het management om deze aan te stellen. Op basis van een formatieplan gaat hij te werk volgens de daarvoor opgestelde procedures.		
Gewenst resultaat	Selectiegesprekken zijn gevoerd. Nieuwe medewerkers, hulp- en/of vakantiekrachten zijn geselecteerd en er zijn voorstellen gedaan om hen aan te stellen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen • Conclusies trekken 	Analyseert relevante gegevens over de kandidaten en bepaalt op basis hiervan of de kandidaten geschikt zijn voor het fastservicebedrijf en de functie.	<ul style="list-style-type: none"> • CAO-bepalingen van de branche • mondelinge communicatie: Nederlands • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • personeelsmanagement • selectieprocedure • werving, selectie en aanname van personeel
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen 	Selecteert binnen de gestelde kaders nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten en doet een voorstel aan het management over eventuele aanstelling.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Verschillen tussen mensen respecteren 	Handelt bij de selectie van nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten onbevooroordeeld, handelt vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen, zodat sollicitanten gelijke kansen krijgen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt bij het selecteren relevante wet- en regelgeving en de in het fastservicebedrijf gebruikelijke procedures in acht.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.5 werkproces: Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers**

Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Communiqueert tijdens het selectiegesprek op heldere en begrijpelijke wijze met kandidaten, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
-------------	---	--	--

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.6 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt samen met de (lerende) medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken adviseert hij of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie of beloning en eventueel voor beëindiging van de dienstbetrekking. Hij verwerkt resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken in de personeelsdossiers en neemt bij dit alles relevante voorschriften in acht.		
Gewenst resultaat	Er zijn functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd met werknemers. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de (lerende) medewerker zijn gesignaleerd en suggesties en ideeën zijn aangedragen. Een persoonlijk ontwikkelplan is samengesteld en resultaten zijn verwerkt in het personeelsdossier. Er is een advies verstrekt aanzien van verandering in functie of beloning.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Functioneren van mensen controleren Richting geven 	Bespreekt en beoordeelt het functioneren van de medewerker, maakt duidelijke afspraken met de medewerker en spreekt hem/haar indien nodig aan als de afspraken niet worden nagekomen.	<ul style="list-style-type: none"> CAO-bepalingen van de branche coachingsvaardigheden feedback geven functionerings- en beoordelingsgesprekken mondelijke en schriftelijke communicatie: Nederlands en Engels relevante bedrijfsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Gegevens controleren en aannames toetsen Conclusies trekken 	Analyseert relevante gegevens over het functioneren van de medewerkers, toetst verkregen gegevens in het gesprek met de medewerkers en beoordeelt op basis van deze informatie of de betreffende medewerker in aanmerking komt voor een verandering van functie of beloning.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Coachen Motiveren Anderen ontwikkelen 	Geeft medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, bespreekt ontwikkelingsmogelijkheden, biedt indien nodig middelen en materialen aan ter ondersteuning hiervan en motiveert de medewerker om hun best te doen, doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.6 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken			
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	Neemt, op basis van een beoordelingsgesprek, binnen zijn bevoegdheid een duidelijke beslissing ten aanzien van verandering in functie, beloning, opleiding en ontwikkeling van een medewerker.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren			<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken de bedrijfsprocedure en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Gesprekken richting geven Overeenstemming nastreven 	Leidt functionerings- en beoordelingsgesprekken in duidelijke banen, onderbouwt zijn ideeën, standpunten en/of voorstellen met steekhoudende argumenten, concrete feiten en illustratieve voorbeelden en zorgt dat het gesprek leidt tot duidelijke conclusies en/of afspraken waar de medewerker mee instemt en legt dit vast in het persoonlijk ontwikkelingsplan.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.7 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice plant en verdeelt de werkzaamheden binnen shifts. Hij draagt de shift over aan een andere leidinggevende. Hij maakt een operationele planning en werkroosters voor de inzet van personeel en houdt daarbij rekening met de capaciteiten en kwaliteiten van de medewerkers. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan het personeel. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.		
Gewenst resultaat	Een operationele planning en een werkrooster waarin de te verrichten werkzaamheden zijn opgesteld en afgestemd op de capaciteit en kwaliteiten van medewerkers. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn toegekend aan de medewerkers. De verantwoordelijke voor het maken van de werkroosters is voorzien van relevante feedback.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven • Diversiteit benutten 	Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers en houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de betrokken medewerkers, zodat een realistische en haalbare planning en werkrooster kunnen worden opgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> • capaciteitsberekeningen en prognoses • het maken van plannings en werkroosters • kwaliteitssystemen • leidinggeven en aansturen • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen • schriftelijke communicatie: Nederlands
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt een volledige, nauwkeurige en correcte operationele planning en werkrooster op.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Stelt plannings conform de in het fastservicebedrijf gebruikelijke procedures op en neemt daarbij de CAO-richtlijnen van de fastservice branche, de ARBO-wet en overige wettelijke bepalingen in acht.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.7 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Tijd indelen• Mensen en middelen organiseren	Stelt prioriteiten in de werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden wanneer uitgevoerd moeten worden, hoeveel medewerkers en middelen hiervoor nodig zijn en stelt op basis van deze informatie planningen en werkroosters op.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
------------------------	--	--	--

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.8 werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij stelt in samenwerking met de lerende medewerker een leer- en trainingstraject samen of licht het leer- en trainingsprogramma van de keten- franchiseorganisatie toe. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen, draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de (lerende) medewerkers en/of delegeert de begeleiding en/of coaching aan de 1e Medewerker fastservice. Hij introduceert (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie.		
Gewenst resultaat	De (lerende) medewerkers zijn geïnstrueerd over de werkzaamheden en de te behalen doelen en resultaten en weten wat er van hen verwacht wordt. Nieuwe medewerkers zijn geïntroduceerd en ingewerkt. (Lerende) medewerkers zijn gemotiveerd en worden begeleid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen • Luisteren • Anderen steunen 	Toont belangstelling, betrokkenheid en begrip, luistert aandachtig en actief naar (lerende) medewerkers en neemt hier de tijd voor, stelt hen op hun gemak en ondersteunt hen waar nodig, zodat de (lerende) medewerkers optimaal begeleid en/of aangestuurd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • coachingsvaardigheden • feedback geven • instructievaardigheden • inwerkprocedures • leidinggeven en aansturen • mondelinge communicatie: Nederlands • probleemoplossende vaardigheden • sociale vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen van gezag • Functioneren van mensen controleren 	Introduceert nieuwe (lerende) medewerkers in de organisatie en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen het fastservicebedrijf, geeft (lerende) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten, zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt en controleert of (lerende) medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Oplossingen voor problemen bedenken 	Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de (lerende) medewerker gerichte aanwijzingen en instructies kan geven.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.8 werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan**

Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren• Motiveren• Anderen ontwikkelen	Geeft (lerende) medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over de uitvoering van de werkzaamheden, stimuleert (lerende) medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen en geeft adviezen over hoe ze iets het beste aan kunnen pakken en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
------------	---	--	--

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.9 werkproces: Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en leidinggevenden en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij treedt op als bemiddelaar bij conflicten. Hij stuurt proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.		
Gewenst resultaat	Zaken die het functioneren binnen het team verstoren zijn besproken. Er is bemiddeld in conflicten. Er is een positieve verstandhouding binnen het team en medewerkers zijn gemotiveerd. Er is proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim gestuurd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Motiveren 	Stuurt proactief aan op het voorkomen van ziekteverzuim en stimuleert een goede samenwerking in het team, waarbij hij medewerkers en leidinggevenden motiveert hun best te doen, doelen te bereiken uitdagingen aan te gaan, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen.	<ul style="list-style-type: none"> • coachingsvaardigheden • feedback geven • instructievaardigheden • mondelinge communicatie: Nederlands • verzuimbegeleiding
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Bevorderen van de teamgeest 	Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen de teamleden en stelt zaken aan de orde die het functioneren en de harmonie in het team verstoren, zodat problemen in het team worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.10 werkproces: Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving.		
Gewenst resultaat	Processen en procedures leiden tot het gewenste kwaliteitsniveau en worden volgens afspraak, relevante regel- en wetgeving en volgens planning uitgevoerd. Indien nodig zijn oplossingen of verbeterpunten aangedragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren 	Herkent ineffectief en inefficiënt gedrag, corrigeert de medewerker indien nodig op de uitvoering van de werkzaamheden en draagt oplossingen of verbeterpunten aan, zodat werkzaamheden leiden tot het gewenste resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> de ARBO-wet kwaliteitsniveaus en -procedures leidinggeven en aansturen
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Oplossingen voor problemen bedenken 	Analyseert afwijkingen in de kwaliteit en productiviteit en bedenkt haalbare voorstellen om de werkkuitvoering en de werkprocessen aan te passen of te verbeteren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning, signaleert afwijkingen tijdig, zodat hij indien nodig kan bijsturen op de uitvoering van de werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.11 werkproces: Voert werkoverleg			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers en leidinggevenden in zijn team. Tijdens dit overleg informeert hij de medewerkers over het centrale beleid en vestigingsbeleid. Hij bespreekt veranderingen in het werk, de actuele zaken, evaluaties van de verkoop en de knelpunten. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.		
Gewenst resultaat	De medewerkers en leidinggevenden zijn geïnformeerd over het centrale beleid en het vestigingsbeleid. Veranderingen in het werk, de actuele zaken en knelpunten zijn besproken. Afspraken zijn vastgelegd en worden nageleefd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Informatie uiteenrafelen • Conclusies trekken 	Analyseert zaken die het fastservicebedrijf aangaan, weet uit een veelheid van informatie de belangrijkste informatie te halen en bepaalt op basis daarvan over welke zaken de medewerkers en het management geïnformeerd dienen te worden om hun werk te kunnen uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> • afsprakenlijst • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • overlegvormen • rapportagevormen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van werkoverleggen op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven 	Stelt duidelijke doelen voor het werkoverleg en leidt het gesprek op basis hiervan, zet zaken op de agenda, leidt het overleg in duidelijke banen en zorgt dat het overleg leidt tot duidelijke conclusies en/of afspraken.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Voortgang bewaken 	Bewaakt dat afspraken worden nagekomen, zodat vertragingen in het werk worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Informeert medewerkers en leidinggevenden op een begrijpelijke en correcte manier over het centrale en vestigingsbeleid, waarbij hij zijn communicatie afstemt op de medewerkers en leidinggevenden en geeft antwoord op vragen van medewerkers, zodat de medewerkers en leidinggevenden goed geïnformeerd en betrokken zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.11 werkproces: Voert werkoverleg**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	Overlegt regelmatig met medewerkers en leidinggevenden over de werkzaamheden van het team en eventuele knelpunten en maakt melding van belangrijke zaken, stimuleert anderen om hun opvattingen en ideeën in te brengen, zodat medewerkers goed geïnformeerd zijn en afspraken gemaakt kunnen worden over de uitvoering van gemeenschappelijke taken.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	--	---	--

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.12 werkproces: Rapporteer aan de Manager/ondernemer fastservice			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice rapporteert aan de Manager/ondernemer fastservice over hoe zijn shift is verlopen en geeft informatie over het functioneren van de verschillende medewerkers. Hij maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en geeft financiële terugkoppeling naar de Manager/ondernemer fastservice. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor het management en bespreekt verbeterpunten of problemen met het management.		
Gewenst resultaat	De relevante informatie omtrent het verloop van de shift en het functioneren van de verschillende medewerkers is teruggekoppeld naar de Manager/ondernemer fastservice. Er zijn periodiek rapportages van werkzaamheden en financiën opgesteld. De resultaten van het bedrijf zijn geanalyseerd en bevindingen zijn teruggekoppeld naar de Manager/ondernemer fastservice. Informatie uit werkoverleggen is verzameld en verbeterpunten of problemen zijn besproken.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Analyseert de beschikbare (financiële) gegevens van de afdeling en de informatie afkomstig uit werkoverleggen en formuleert op basis hiervan conclusies, zodat de (financiële) rapportage kan worden opgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> • het opstellen van (financiële) rapportages • schriftelijke communicatie: Nederlands • verkoopgegevens
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen 	Maakt gebruik van informatie over de omzet en het assortiment om de prestaties van de afdeling te volgen en kan benoemen welke financiële zaken invloed hebben op de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrenge 	Stelt nauwkeurige en volledige (financiële) rapportages op basis van informatie over de shift, de omzet en de informatie afkomstig uit werkoverleggen op en zorgt voor een logische opbouw van de rapportages, zodat informatie wordt vastgelegd en het management via de rapportages geïnformeerd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Proactief informeren 	Bespreekt het verloop van de shift, het functioneren van de verschillende medewerkers, de financiële situatie en relevante informatie afkomstig uit werkoverleggen met het management en adviseert het management over te nemen beslissingen, zodat het management keuzes kan maken en besluiten kan nemen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is ontwikkeld door Kenwerk, team Arbeidsmarkt en Beroepsontwikkeling.

In 2003 is Kenwerk gestart met de ontwikkeling van de competentiegerichte kwalificatieprofielen. De kwalificatieprofielen die in het jaar 2005-2006 in 'oude format' zijn opgeleverd (versie 2005-2006) zijn tot stand gekomen onder verantwoordelijkheid van een stuurgroep die fungeerde als eerste platform. De stuurgroepleden zorgden voor achterbanraadpleging en het realiseren van draagvlak voor de competentiegerichte kwalificatieprofielen. De stuurgroep bestond uit vertegenwoordigers vanuit het onderwijs, een vertegenwoordiger vanuit werknemersorganisaties en vier vertegenwoordigers vanuit werkgeversorganisaties met betrekking tot onze sectoren. Voor de ontwikkeling van delen van de kwalificatieprofielen die in het jaar 2005-2006 in 'oude format' zijn opgeleverd werden werkgroepen ingesteld, bestaande uit vertegenwoordigers vanuit het bedrijfsleven en vertegenwoordigers vanuit het onderwijs. Het onderwijs en bedrijfsleven zijn tevens betrokken geweest bij de validering en legitimering van de kwalificatieprofielen door middel van achterbanraadpleging.

De kwalificatieprofielen (versie 2005-2006) zijn tevens beoordeeld en besproken in de paritaire commissies.

In 2007 zijn de kwalificatieprofielen gemigreerd naar kwalificatiedossiers conform het vernieuwde format. Na migratie van het kwalificatiedossier is het concept kwalificatiedossier (versie 2008-2009) voorgelegd aan een werkgroep, waarin onderwijs en bedrijfsleven vertegenwoordigd waren vanuit de fastservicesector. Contactpersonen vanuit de paritaire commissie Horeca, Instellingskeuken en Catering (HIC) namen deel aan de werkgroep of stuurden een afvaardiging vanuit de achterban. De aangewezen contactpersonen zijn verantwoordelijk gesteld voor de achterbanraadpleging.

Het concept kwalificatiedossier (versie 2008-2009) is beoordeeld en besproken door de paritaire commissie HIC bestaande uit vier vertegenwoordigers vanuit werkgeversorganisaties (Koninklijk Horeca Nederland, Actiz en Stichting Opleidingen Contractcatering), drie vertegenwoordigers vanuit werknemersorganisaties (FNV Horecabond en CFO/ABVAKABO) en vijf vertegenwoordigers vanuit het onderwijs (MBO Raad en Paepon). Tijdens de bespreking is aandacht besteed aan de opmerkingen en suggesties van de achterbannen.

Tevens is het kwalificatiedossier (versie 2008-2009) besproken in de paritaire commissie HIC, waarna een advies tot vaststelling is uitgebracht aan het bestuur van Kenwerk.

Tot slot is het kwalificatiedossier (versie 2009-2010) besproken in de paritaire commissie HIC, waarna een advies tot vaststelling is uitgebracht aan het bestuur van Kenwerk.

Betrokkenheid vanuit het vmbo

Het vmbo-platform HTV heeft het kenniscentrum Kenwerk verzocht expertise beschikbaar te stellen en in te stemmen met het voornemen de examenprogramma's om te zetten naar de geglobaliseerde eindtermen. Kenwerk heeft hiermee ingestemd en actief meegewerkt aan het globaliseren van de eindtermen. Hierbij is steeds bewaakt dat de eindtermen zo goed mogelijk aansluiten bij de relevante mbo-programma's. Het vmbo-platform HTV volgt nauwgezet de ontwikkelingen in het mbo en oriënteert zich op de wijze van beschrijven van competenties zoals die nu in het mbo wordt toegepast. Voor de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers gebruiken de kenniscentra beroepsonderwijs bedrijfsleven specifiek instrumentarium in een door hen ontwikkelde methodiek: het competentiemodel kenniscentra beroepsonderwijs bedrijfsleven (KBB), *powered by SHL*. Het is nog onduidelijk of het vmbo de geglobaliseerde vmbo-examenprogramma's zal omzetten naar competentie beschrijvingen waarbij het competentiemodel KBB, *powered by SHL*, zal worden toegepast. De betrokkenheid van het vmbo is ook zichtbaar doordat in drie van de vier paritaire commissies die Kenwerk kent vertegenwoordigers vanuit het vmbo deel nemen aan de paritaire commissie vergaderingen.

Betrokkenheid vanuit het hbo

Kenwerk houdt zich bezig met het optimaliseren van de programmatische aansluiting mbo-hbo en het aantrekkelijker maken van doorleren voor mbo-gediplomeerden.

In dat kader is Kenwerk betrokken bij de realisering en positionering van de Associate degree (Ad) binnen de beroepskolom. Het streven is gericht op de verankering van de Ad in het hbo door de hogescholen maximaal te ondersteunen bij de verzorging van de Ad-pilots. De Ad is vooral interessant voor mbo'ers die na het behalen van hun diploma opzien tegen een nieuwe vierjarige opleiding en met de Ad de mogelijkheid hebben in twee jaar een arbeidsmarktrelevant diploma te behalen en voor het opscholen van zittende werknemers.

Aan de NHTV internationale hogeschool Breda is in het studiejaar 2006-2007 een Ad-programma 'Functiegericht toerisme en recreatie' gestart als onderdeel van de functiegerichte bachelor toerisme en recreatie. Daarnaast heeft de Christelijke Hogeschool Nederland (CHN) met behulp van Kenwerk een aanvraag ingediend bij het ministerie van OCW om in het studiejaar 2007-2008 te starten met het Ad-programma 'Hoger Hotelonderwijs'. Bij deze aanvraag is een beroeps(competentie)profiel, namelijk 'Manager horecabedrijf', als onderbouwing voor het Ad-programma ingediend. Met name de werkgevers in de horecabranche, vertegenwoordigd door Koninklijk Horeca Nederland, hebben aangegeven dat dit profiel behalve voor de mbo-kwalificatie 'Manager/ondernemer horeca' ook goed aansluit bij het Ad-programma. Uiteraard kan de Ondernemer horeca/bakkerij ook doorstromen naar het bachelorprogramma.

De Haagse Hogeschool heeft een Ad-programma ontwikkeld voor de facilitaire dienstverlening, namelijk Facility Management. Ook in de bakkerijsector is een Ad-programma ontwikkeld: 'Small Business & Retail Management' en wordt aangeboden door Saxion Hogescholen.

2.2 Verwantschap

Het kwalificatiedossier Fastservice is gebaseerd op de volgende beroepscompetentieprofielen:

- Medewerker fastservice
- 1e Medewerker fastservice
- Bedrijfsleider fastservice

De overeenkomst tussen bovenstaande beroepscompetentieprofielen is de korte serviceverlening en de verkoop van fastserviceproducten aan gasten in de fastservicesector. De Medewerker fastservice is in de eerste plaats een uitvoerende medewerker die proactief inspeelt op de behoefte van de gasten en de verkoop hierop afstemt. De 1e Medewerker fastservice voert naast zijn uitvoerende werkzaamheden ook taken uit ter ondersteuning van het management.

De Bedrijfsleider fastservice is in de eerste plaats leidinggevende. Waar nodig voert hij daarnaast uitvoerende werkzaamheden uit die betrekking hebben op de serviceverlening en verkoop in de fastservicesector.

Er bestaat een beperkte verwantschap tussen de vakmatige beroepscompetentieprofielen die opgenomen zijn in het dossier Medewerker bediening/café-bar en overige vakmatige beroepscompetentieprofielen die te maken hebben met gerechten en dranken, zoals Kok en Bartender.

Tussen de beroepscompetentieprofielen die gebruikt zijn voor dit kwalificatiedossier en de beroepscompetentieprofielen die gebruikt zijn voor de ontwikkeling van het kwalificatiedossier Medewerker bediening/café-bar is er een algemeen onderscheid op basis van de context waarin wordt gewerkt en op basis van de gastronomische kennis die beide beroepsgroepen nodig hebben tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

De Medewerker bediening/café-bar heeft tot taak gastvrijheid in de ruimste zin van het woord aan te bieden, waarbij sfeer kunnen creëren, goede adviezen over dranken (wijn) en gerechten kunnen verstrekken en beleving/genieten tijdens een langere verblijfsduur in optima forma worden gerealiseerd. De essentie van de beroepsuitoefening van de Medewerker bediening/café-bar dient van meet af aan bij toekomstige beroepsbeoefenaren goed ontwikkeld te worden. Om deze reden is de uitstroom Fastfoodmedewerker uit het kwalificatiedossier Medewerker bediening/café-bar gehaald, zodat dit dossier meer kenmerkend voor de beroepsgroep aangepast kan worden.

Anderzijds is door het bedrijfsleven en het onderwijs de voorkeur uitgesproken om een apart kwalificatiedossier voor de fastservicesector te ontwikkelen, zodat ook daarmee recht kan worden gedaan aan de eigenheid en de specifieke kenmerken van de fastservicesector.

Voorafgaand aan de keuze om deze verwante beroepscompetentieprofielen te gebruiken, zijn de beroepscompetentieprofielen in de HTVF-sectoren als geheel bekeken en met elkaar vergeleken. De volgende kwalificatiedossiers hebben op enige (onderdelen van) werkprocessen overlap met de beroepen in de Fastservice, namelijk Aankomend verkoopmedewerker, Medewerker versdetailhandel en Verkoper. Deze overlap is voornamelijk gebaseerd op het voeren van een verkoopgesprek en het bijhouden van de voorraad. In 2008 heeft er een afstemming plaats gevonden tussen het SVO kenniscentrum en Kenwerk omtrent de Medewerker versdetailhandel. Hierbij zijn het kwalificatiedossier Fastservice van Kenwerk en de kwalificatiedossiers versdetailhandel van SVO met elkaar vergeleken:

Kwalificatiedossier Fastservice:

- Medewerker fastservice
- 1e Medewerker fastservice
- Bedrijfsleider fastservice

Kwalificatiedossier Medewerker versdetailhandel:

- Productiemedewerker versdetailhandel
 - Verkoopmedewerker versspeciaalzaak

- Verkoopmedewerker vers supermarkt

Kwalificatiedossier Vakbekwaam medewerker versdetailhandel:

- Winkelslager
- Slager-traiteur
- Visspecialist
- Worstmaker

Kwalificatiedossier Leidinggevende versdetailhandel:

- Chef versdetailhandel
- Ondernemer versdetailhandel

In de volgende tabel wordt duidelijk welke werkprocessen overlappen en/of verwantschap vertonen:

		Uitstroom Kenwerk			Kwalificatiedossiers SVO	
Kerntaak	Werkproces	Medewerker Fastservice	1e Medewerker fastservice	Bedrijfsleider fastservice	Medewerker versdetailhandel	Vakbekwaamme versdetailhandel
Kerntaak 1						
Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten						
	1.2 Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces	X	X	X	3.1	3.2
	1.5 Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit	X	X	X	1.8	1.7
	1.6 Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit		X	X		3.11
Kerntaak 2						

Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten						
	2.2 Verkoopt fastserviceproducten	X	X	X	1.4/1.5	1.4
	2.3 Bedient en beheert de kassa	X	X	X	1.7	
	2.4 Distribueert bestellingen	X	X	X	1.6	
Kerntaak 3						
Beheert de voorraad en bestelt						
	3.1 Controleert de voorraad en bestelt	X	X	X		2.1/2.2
	3.2 Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen	X	X	X	2.1	2.3
	3.3 Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op	X	X	X	2.2	2.4

Er is enige overlap constateert tussen de werkprocessen die te maken hebben met het contact met de klant, voorraadbeheer en de voorbereidende en afrondende werkzaamheden. De werkzaamheden die betrekking hebben op het contact met de klant zijn voornamelijk verkoopactiviteiten zoals het voeren van een verkoopgesprek en het bedienen van de kassa (financiële afhandeling). Deze werkprocessen zijn conform het referentiemodel Verkopen omschreven met in achtname van de betreffende context.

De werkprocessen die betrekking hebben op de voorbereidende en afrondende activiteiten zijn afgestemd en daar waar mogelijk hetzelfde omschreven. Kenwerk heeft hier niets in aan hoeven passen. SVO heeft de werkprocessen aangepast op basis van de werkprocesbeschrijving zoals weergegeven in dit kwalificatiedossier.

Wat betreft leidinggevende taken is het referentiemodel Ondernemen/managen gebruikt. Deze werkprocessen zijn om deze reden niet nader afgestemd.

Er is tevens verwantschap geconstateerd m.b.t. het verrichten van onderhoud. De 1e Medewerker fastservice en de Bedrijfsleider fastservice controleert de apparatuur en gereedschappen en schakelt de technische dienst of de betreffende leverancier in bij storingen. De Vakbekwaam medewerker versdetailhandel onderhoudt apparatuur en gereedschappen en werkt met andere apparatuur dan de 1e Medewerker fastservice en de Bedrijfsleider. Om deze reden is besloten dit werkproces niet nader af te stemmen.

De werkprocessen die betrekking hebben op de productie zijn verschillend. Deze verschillen komen voort uit de handelingen die men verricht en de producten die men bereidt. Er zijn vergelijkbare handelingen (op werkprocesniveau) maar de combinatie van handelingen in de besproken werkprocessen komen nergens overeen. De mate van gedetailleerdheid van werkprocessen is ook verschillend. Dit hangt weer samen met de context en de

andere insteek die voor het beroep geldt. Ook de keuze voor de competenties en de presentatie-indicatoren zijn verschillend waardoor nadere afstemming en/of het herformuleren van werkprocessen en presentatie-indicatoren niet gewenst is.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Het uitgangspunt bij het opstellen van de kerntaken, werkprocessen en competenties is geweest dat in principe alle onderdelen van de onderliggende beroepscompetentieprofielen verwerkt zouden moeten worden in het kwalificatiedossier.

De onderdelen van de beroepscompetentieprofielen zijn beoordeeld op relevantie en geldigheid voor de beginnende beroepsbeoefenaar. Verschillen tussen een vakvolwassen en een beginnend beroepsbeoefenaar hebben in de eerste plaats betrekking op de mate van ervaring. Veel handelingen en resultaten komen wel overeen, maar door ervaring zal een vakvolwassene deze handelingen effectiever en efficiënter uitvoeren. Dit komt tot uitdrukking in de prestatie-indicatoren in deel C.

Bij de vertaling van de kerntaken uit de beroepscompetentieprofielen 1e Medewerker en Bedrijfsleider fastservice naar het kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van de werkprocessen uit het referentiemodel ondernemen, managen en leiding geven (oktober 2006). Om de herkenbaarheid van deze werkprocessen te borgen voor de branche zijn deze werkprocessen waar nodig aangepast.

De werkprocessen uit het referentiemodel zijn vergeleken met de werkprocessen uit de beroepscompetentieprofielen en voor zover van toepassing overgenomen. De competenties en succescriteria uit de onderliggende beroepscompetentieprofielen zijn gebruikt bij het formuleren van de prestatie-indicatoren.

2.4 Discussiepunten

- Deel C: er worden door de paritaire commissie HIC vraagtekens gezet bij het gebruik van deel C, nu ook deel C door de minister wordt vastgesteld. Vooral de consequenties voor de beoordeling en het toezicht daarop door de Onderwijsinspectie roept discussie op. Afgesproken wordt dat de haalbaarheid van deel C in het onderwijs wordt geëvalueerd.

- Tweede moderne vreemde taal: tijdens de werkgroep die plaats vond in november 2007, waarin de inhoud van het gemigreerde dossier is besproken, bestaande uit vertegenwoordigers vanuit de fastservice sector en vertegenwoordigers vanuit het onderwijs, is aangegeven dat een medewerker in de fastservicesector niet hoeft te beschikken over een tweede moderne vreemde taal. Om deze reden is dit momenteel niet opgenomen in het kwalificatiedossier.

- Moderne vreemde talen, Nederlands en rekenen/wiskunde: in 2009 zal de commissie Meijerink een advies uitbrengen over taal- en rekenniveaus. Besloten is om in verband met de uitkomsten van dit onderzoek voor het cohort 2009-2010 hetzelfde taalniveau op te nemen in het kwalificatiedossier als voor het cohort 2008-2009. De adviezen voor het opnemen van reken- en wiskundeniveaus, opgesteld door werkgroepen waarbij vertegenwoordigers van onderwijs en bedrijfsleven betrokken zijn geweest, is voorgelegd aan de Paritaire Commissie HIC. De Paritaire Commissie heeft dit advies besproken en deels overgenomen. Op een aantal punten heeft de Paritaire Commissie geadviseerd een ander niveau op te nemen. De reken- en wiskundeniveaus zijn verwerkt in deel B en in de vakkennis en vaardigheden in deel C van het kwalificatiedossier. In 2009 zullen de niveaus voor rekenen en wiskunde, op basis van eerder genoemde onderzoeksresultaten, opnieuw bekeken en waar nodig bijgesteld worden.

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier	Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen	Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	X Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd	Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Toelichting

In deze versie van het kwalificatiedossier zijn de niveaus voor rekenen- en wiskunde op basis van het Raamwerk rekenen/wiskunde opgenomen.

Naast de bovenstaande wijzigingen is hoofdstuk 2, paragraaf 5 'Trends en Innovaties' aangepast naar aanleiding van de rapportage arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie Kenwerk 2008-2009. Tevens zijn de vakkennis en vaardigheden per werkproces in plaats van per competentie beschreven.

Tot slot is het kwalificatiedossier Fastservice afgestemd met de kwalificatiedossiers die betrekking hebben op de versdetailhandel van SVO. In paragraaf 2.2 van deel D wordt duidelijk welke invloed deze afstemming op de inhoud van deze kwalificatiedossiers heeft gehad.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

In de onderstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de paritaire commissie is afgesproken over:

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;
- de onderwerpen die bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;
- de wijze waarop informatie uit het kwaliteitszorgsysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Kwaliteitszorg*	Opzetten van een kwaliteitszorgsysteem t.b.v het monitoren en onderhoud van kwalificatiedossiers	Team Arbeidsmarkt en Beroepsontwikkeling Kenwerk	2009-2010
Onderhoud aan kwalificatiedossier	Het n.a.v.(nieuwe) brondocumenten, ontwikkelingen in de sector, de monitors en ervaringen vanuit de experimenten het plegen van onderhoud aan het kwalificatiedossier op basis van het kwaliteitscyclus	Team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling Kenwerk	Vanaf 2010 elke vier jaar
Taal- en rekenniveaus	Op basis van de uitkomsten van het onderzoek van de Commissie Meijerink zullen de taal- en rekenniveaus in dit kwalificatiedossier worden aangepast.	Team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling Kenwerk	2009

* *Kwaliteitszorg*

In de schooljaren 2005-2006 en 2006-2007 zijn monitors uitgezet bij contactpersonen van ROC's. Er is gevraagd naar de ervaringen met kwalificatiedossiers, examinering, bedrijfsleven, deelnemers en Kenwerk. In het schooljaar 2006-2007 zijn naast ROC's ook leerbedrijven gemonitord. De resultaten van deze monitors zijn voorgelegd aan de paritaire commissies van Kenwerk. Zij gebruiken de resultaten hiervan als basis voor adviezen over het onderhoud van de kwalificatiedossiers.

In 2009 en 2010 zal Kenwerk het kwaliteitszorgsysteem kwalificatiedossiers verder ontwikkelen, ten behoeve van het monitoren van en onderhoud aan kwalificatiedossiers. De paritaire commissies van Kenwerk zullen de resultaten gebruiken als basis voor adviezen over het onderhoud van de kwalificatiedossiers.