

Cross-over kwalificatie mbo

Medewerker food en hospitality

Crebonr. 26028

Kwalificatie

» **Medewerker food en hospitality (Crebonr. 26028)**

Geldig vanaf

01-08-2020

Inhoudsopgave

<u>Leeswijzer</u>	4
<u>Overzicht van de cross-over kwalificatie</u>	5
<u>Basisdeel</u>	6
<u>1. Beroepsspecifieke onderdelen</u>	6
<u>B1-K1: Voert verswerkzaamheden uit</u>	6
B1-K1-W1: Be- en/of verwerkt versproducten	7
B1-K1-W2: Bereidt eenvoudige maaltijden en/of maaltijdcomponenten	8
B1-K1-W3: Onderhoudt apparatuur en gereedschap	8
<u>B1-K2: Verkoopt foodserviceproducten en verleent service en gastvrijheid</u>	9
B1-K2-W1: Verleent gastvrijheid	9
B1-K2-W2: Behandelt verzoeken, bestellingen en/of klachten van gasten	10
B1-K2-W3: Verkoopt producten	10
B1-K2-W4: Gaat om met normafwijkend gedrag	11
B1-K2-W5: Distribueert bestellingen	11
B1-K2-W6: Verzorgt de uitstraling van de locatie	11
<u>B1-K3: Beheert de voorraad</u>	13
B1-K3-W1: Controleert de voorraad	13
B1-K3-W2: Houdt werkvoorraden bij en signaleert tekorten	14
B1-K3-W3: Ontvangt versproducten en goederen en controleert deze op productkwaliteit	14
B1-K3-W4: Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op	14
B1-K3-W5: Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor productie- en distributieproces	15
B1-K3-W6: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit	15
<u>2. Generieke onderdelen</u>	17
<u>Profieldeel</u>	18
<u>P1: Medewerker food en hospitality</u>	18

Leeswijzer

Experiment cross-over kwalificaties

Het doel van cross-over kwalificaties is dat er opleidingen kunnen komen die zijn toegesneden op nieuwe beroepen die op het snijvlak van twee of meer opleidingsdomeinen liggen, opdat snel kan worden tegemoet gekomen aan de vraag van het bedrijfsleven. Het experiment duurt van 1 augustus 2017 tot en met uiterlijk 31 juli 2025. Uitgangspunt is dat binnen deze periode eveneens de diplomering plaats vindt.

De cross-over kwalificatie mag alleen aangeboden worden door de onderwijsinstelling wanneer deze een beschikking heeft ontvangen van de minister van OCW voor het aanbieden van de cross-over kwalificatie.

Opbouw cross-over kwalificatie

De cross-over kwalificatie voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding. De cross-over kwalificatie bevat de kwalificatie - eisen voor een mbo -beroep en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft kerntaken en werkprocessen voor de gehele cross-over kwalificatie.
 - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel** (P). Dit beschrijft de van toepassing zijnde certificaten.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een ver volgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor deze cross-over kwalificatie zijn te vinden op www.s-bb.nl/keuzedelen. Op deze website staat ook een overzicht met alle keuzedelen gekoppeld aan kwalificaties.

Taal en rekenen

De generieke kwalificatie - eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij deze cross-over kwalificatie is te vinden op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers. Deze informatie is geen onderdeel van de cross-over kwalificatie.

Overzicht van de cross-over kwalificatie

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Medewerker food en hospitality	2	Nee	basisberoepsopleiding

Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor de cross-over kwalificatie zijn de volgende:

B1-K1 Voert verswerkzaamheden uit	B1-K1-W1	Be- en/of verwerkt versproducten
	B1-K1-W2	Bereidt eenvoudige maaltijden en/of maaltijdcomponenten
	B1-K1-W3	Onderhoudt apparatuur en gereedschap
B1-K2 Verkoopt foodserviceproducten en verleent service en gastvrijheid	B1-K2-W1	Verleent gastvrijheid
	B1-K2-W2	Behandelt verzoeken, bestellingen en/of klachten van gasten
	B1-K2-W3	Verkoopt producten
	B1-K2-W4	Gaat om met normafwijkend gedrag
	B1-K2-W5	Distribueert bestellingen
	B1-K2-W6	Verzorgt de uitstraling van de locatie
B1-K3 Beheert de voorraad	B1-K3-W1	Controleert de voorraad
	B1-K3-W2	Houdt werkvoorraden bij en signaleert tekorten
	B1-K3-W3	Ontvangt versproducten en goederen en controleert deze op productkwaliteit
	B1-K3-W4	Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op
	B1-K3-W5	Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor productie- en distributieproces
	B1-K3-W6	Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit

Profieldeel

Het profiel in deze cross-over kwalificatie kent geen extra kerntaken en werkprocessen.

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
Context
<p>De beginnend beroepsbeoefenaar verricht zijn werkzaamheden bij bedrijven in de foodretail met een horecafunctie op de winkelvloer of bij horecabedrijven met een retailfunctie. Er zijn veel verschillende bedrijven waar deze grenserving optreedt zoals, supermarkten/foodmarkten, speciaalzaken, slagerijen, bakkerijen, groothandels, evenementenlocaties en conferentiecentra.</p> <p>Kenmerkend voor werkzaamheden in de foodbranche is dat gasten die deze bedrijven bezoeken verwachten dat de service correct, snel en eenvoudig is, dat de verblijfsduur van de gast relatief kort is, dat aangeboden producten eenvoudig zijn en dat de medewerkers contact hebben met de gast en tegelijkertijd bestellingen geheel of gedeeltelijk klaarmaken, samenstellen of verzamelen.</p>
Typerende beroepshouding
<p>De beginnend beroepsbeoefenaar is coöperatief, communicatief, collegiaal en werkt aan een optimale samenwerking. Hij richt alle activiteiten op de gast en zijn belangen. Hij denkt en werkt vanuit het perspectief van tevreden gasten, toont interesse en staat open voor hun wensen. Hij richt zich op het realiseren van de behoeften en verwachtingen van gasten binnen de kaders van de bedrijfsformule.</p> <p>De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een positieve beroepshouding en een goede werkhouding. Hij heeft doorzettingsvermogen, is flexibel, 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 werkuitleiding rekening met de voorschriften op het gebied van veiligheid, arbo, persoonlijke hygiëne, HACCP-richtlijnen en milieuzorg.</p>
Resultaat van de beroepengroep
<p>Voor de beginnend beroepsbeoefenaar is het resultaat aantrekkelijke eindproducten, een prettige sfeer en tevreden, terugkerende gasten. Gasten zijn naar wens geïnformeerd en indien nodig geholpen bij hun keuze. Bijverkoop is waar mogelijk gerealiseerd.</p> <p>*De medewerkers in de foodservice hebben contact met gasten en/of klanten. Vanwege de leesbaarheid wordt in dit document gesproken over 'gasten'.</p>

B1-K1: Voert verswerkzaamheden uit
Complexiteit
<p>De beginnend beroepsbeoefenaar verricht met name standaard werkzaamheden met betrekking tot de be- en/of verwerking van versproducten en wat daarbij komt kijken. Hij werkt voornamelijk volgens in de sector geldende normen en gestelde procedures en eisen. Hij heeft basiskennis en praktische vaardigheden met betrekking tot be- en/of verwerkingstechnieken.</p>
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid
<p>De beginnend beroepsbeoefenaar is vooral uitvoerend bezig, waarbij hij een eigen verantwoordelijkheid heeft voor de kwaliteit van de versproducten uit het assortiment. Hij voert zijn taken, onder verantwoordelijkheid van zijn leidinggevende, zelfstandig uit. Hij weet op het juiste moment zijn leidinggevende te raadplegen.</p>
Vakkennis en vaardigheden
<p>De beginnend beroepsbeoefenaar:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ heeft basiskennis van de eigenschappen van materialen en kan deze toepassen▪ heeft basiskennis van de eigenschappen van schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen en kan deze toepassen▪ heeft basiskennis van de werking en gebruikersonderhoud van apparatuur, automaten en materialen

B1-K1: Voert verswerkzaamheden uit

- heeft basiskennis van kwaliteitsnormen
- heeft basiskennis van milieuzorg
- heeft basiskennis van opstartschema's van apparatuur en automaten
- heeft basiskennis van relevante bedrijfsvoorschriften
- heeft basiskennis van relevante veiligheidsvoorschriften
- heeft basiskennis van relevante wettelijke richtlijnen
- heeft basiskennis van warenkennis
- heeft basiskennis van het be- en/of verwerkingsproces van versproducten
- heeft basiskennis van versproducten en productspecificaties (o.a. versheid, houdbaarheid, uiterlijk, smaak)
- heeft basisproductkennis van het versassortiment
- heeft basiskennis van besmetting, besmettingsbronnen en bederf (o.a. kruisbesmetting, nabesmetting)
- kan be- en/of verwerkingshandelingen toepassen bij vlees, vleeswaren, wild, gevogelte, vis en/of AGF
- kan het belang van duurzaamheid binnen de foodsector uitleggen
- kan inpak- en verpakkingstechnieken toepassen
- kan foodsector kenmerkende bereidingstechnieken uitvoeren
- kan foodsector kenmerkende distributietechnieken uitvoeren
- kan met collega's samenwerken
- kan (wettelijke) richtlijnen m.b.t. arbo, veiligheid en milieu toepassen
- kan (wettelijke) richtlijnen m.b.t. verpakking en etikettering toepassen
- kan kwaliteitseisen m.b.t. versproductie/versverwerking toepassen
- kan wettelijke en/of bedrijfsrichtlijnen m.b.t. voedselveilig werken toepassen (bijv. HACCP, Hygiëncode)
- kan inpak- en verpakkingstechnieken toepassen

B1-K1-W1: Be- en/of verwerkt versproducten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert voorbereidende handelingen uit ten behoeve van de versbewerking en/of -verwerking. Hij bepaalt de bestemming van het product(deel) aan de hand van de planning. Hij zet bijvoorbeeld versproducten zo kort mogelijk voor de be- en/of verwerking buiten de koeling, weegt de juiste hoeveelheid grond- en hulpstoffen af en/of zorgt ervoor dat alle materialen en middelen gereed zijn voor gebruik. Hij voert be- en/of verwerkingshandelingen uit bij versproducten, zoals vlees (bijv. verdelen, snijden, wegen, portioneren, vliezen of gehakt mengen/draaien); vleeswaren (bijv. snijden of portioneren); vis (bijv. fileren, onthuiden, in moten hakken, marineren, zouten of garen) of AGF (bijv. snijden, schrappen, wassen, drogen of vermengen). Hij verwerkt restmateriaal waar mogelijk. Hij signaleert onregelmatigheden en zoekt hier een oplossing voor. Hij verpakt/verwerkt de versproducten volgens de planning handmatig of machinaal. Hij voert een visuele controle uit op de eindproducten en zet ze gereed voor verkoop, verdere be-/verwerking of opslag.

Resultaat

De be- en/of verwerkte versproducten zijn gereed voor verkoop, verdere bewerking of opslag.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bereidt de versbe- en/of versverwerking systematisch volgens de planning voor, waarbij hij netjes en zorgvuldig werkt en de veiligheidsvoorschriften toepast;
- gebruikt de juiste messen en/of andere hulpmiddelen bij het be- en/of verwerken van versproducten. Hij werkt daarbij efficiënt en kostenbewust, met het oog op duurzaamheid;
- be- en/of verwerkt versproducten nauwkeurig en hygiënisch, volgens de wettelijke en bedrijfsrichtlijnen, en let op uiterlijk, consistentie en geur, zonder dat daarbij het productiviteitsniveau onder druk komt;
- neemt maatregelen conform de bedrijfsrichtlijnen bij versproducten die afwijken van de kwaliteitseisen;
- verpakt versproducten handmatig of machinaal aan de hand van de planning of een bestelling van een gast conform bedrijfsrichtlijnen en wettelijke bepalingen (m.n. etikettering, traceability);
- hergebruikt restmateriaal zo veel mogelijk en voert afval af conform bedrijfsafspraken en wettelijke bepalingen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W2: Bereidt eenvoudige maaltijden en/of maaltijdcomponenten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bereidt eenvoudige maaltijden en/of maaltijdcomponenten volgens vaste receptuur. Hij gebruikt (reeds voorbewerkte) versproducten en verwerkt deze in maaltijden en/of maaltijdcomponenten. Tevens bedient hij eenvoudige (verhittings)apparatuur. Eventueel koelt hij de maaltijden en/of maaltijdcomponenten terug.

Resultaat

De maaltijden en/of maaltijdcomponenten zijn efficiënt en op de juiste wijze bereid (en teruggekoeld) en zijn gereed voor verkoop.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gebruikt de juiste ingrediënten in de juiste hoeveelheden;
- past bereidingstechnieken toe conform (bedrijfs)receptuur;
- kiest bij het bereidingsproces passende apparaten en hulpmiddelen en gaat zo efficiënt mogelijk om met deze hulpmiddelen;
- bereidt maaltijden en maaltijdcomponenten nauwkeurig en hygiënisch en let met name op kruisbesmetting, uiterlijk en geur;
- koelt indien nodig het product volgens voorschriften terug.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W3: Onderhoudt apparatuur en gereedschap

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de verschillende apparatuur, gereedschappen en materialen op het voorkómen van bijzonderheden, mankementen of slijtage. Hij heft in voorkomende gevallen, na overleg met zijn leidinggevende, eenvoudige storingen op, voert dagelijks onderhoud uit en meldt grotere gebreken en ernstige storingen bij de leidinggevende.

Resultaat

Apparatuur, gereedschappen en materialen zijn gecontroleerd. Eenvoudige storingen zijn opgelost en dagelijks onderhoud is uitgevoerd. Indien nodig is overlegd met de leidinggevende, leverancier of het onderhoudsbedrijf.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stemt bij grotere storingen de vervolgstappen met de leidinggevende af;
- controleert nauwkeurig apparatuur, gereedschappen en materialen en draagt zorg voor het dagelijks onderhoud;
- houdt onderhoudsschema's en/of checklijsten aan als richtlijn bij het controleren van apparatuur, materialen en gereedschappen en neemt tevens bedrijfsvoorschriften en veiligheidsvoorschriften in acht.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2: Verkoopt foodserviceproducten en verleent service en gastvrijheid

Complexiteit

De complexiteit van de beroepen in de food en hospitality branche wordt bepaald door de combinatie van verkoopactiviteiten en het verlenen van gastvrijheid. Daarbij dient voortdurend rekening gehouden te worden met de specifieke behoefte en verwachtingen van de gasten. De beginnend beroepsbeoefenaar voert veel routinematige werkzaamheden uit waarvoor standaardwerkwijzen gelden. Hij dient daarbij over algemene basiskennis en basisvaardigheden te beschikken.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

Voor alle beroepsbeoefenaren in de food en hospitality branche geldt dat zij verantwoordelijkheid dragen voor eigen gedrag en de eigen veiligheid. De beginnend beroepsbeoefenaar vervult een uitvoerende rol bij het verkopen van de producten en het verlenen van gastvrijheid. Hij voert werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende uit. Hij is echter zelf verantwoordelijk voor zijn eigen werk en legt daarover verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleid
- heeft basiskennis van bedrijfshulpverlening
- heeft basiskennis van betaalmiddelen en betalingswijzen
- heeft basiskennis van betaalsystemen
- kan de klachtenprocedure toepassen
- heeft basiskennis van doelgroepen
- heeft basiskennis van drankenkennis
- heeft basiskennis van gastenquêtes
- heeft basiskennis van het gastvrijheidsconcept
- heeft basiskennis van kassasystemen
- heeft basiskennis van kwaliteitsnormen
- heeft basiskennis van relevante bedrijfsvoorschriften
- heeft basiskennis van relevante veiligheidsvoorschriften
- heeft basiskennis van verkoopinstructie
- heeft basiskennis van verpakkingsvormen en materialen
- heeft basiskennis van voedselveiligheid
- heeft basiskennis van warenkennis
- kan distributietechnieken toepassen
- kan gesprekstechnieken toepassen
- kan sociale vaardigheden toepassen
- kan verkooptechnieken toepassen
- kan eenvoudige kassawerkzaamheden uitvoeren
- kan productkennis van versassortiment afstemmen op de wens van de gast
- kan representaties aflezen (bijv. presentatieplan, indeling koelcel)

B1-K2-W1: Verleent gastvrijheid

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verleent gastvrijheid aan gasten. Hij begroet gasten, is beleefd en welgemanierd en beantwoordt vragen. Hij vermijdt nee-verkoop. Hij biedt ook ongevraagd extra service en onderzoekt hoe hij de gasten optimaal kan helpen.

Resultaat

De gasten zijn gastvrij ontvangen en hebben (extra) service ontvangen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- ontvangt gasten vriendelijk en met een open houding, passend bij de bedrijfsformule, en geeft proactief begrijpelijke informatie aan gasten;
- benut kansen door gasten, naar aanleiding van hun wensen en behoeften, te wijzen op de specialiteiten van de dag en de mogelijkheid voor aanvullingen vanuit het beschikbare assortiment.

B1-K2-W1: Verleent gastvrijheid

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W2: Behandelt verzoeken, bestellingen en/of klachten van gasten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar staat gasten te woord. Hij inventariseert door het stellen van vragen de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de gast. Hij verbindt hieraan de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij informeert en/of adviseert de gast. Hij maakt de gevraagde bestelling gereed en verpakt de versproducten indien nodig. Hij handelt waar van toepassing de bestelling financieel af. Als een gast met een klacht komt, waarschuwt hij zijn leidinggevende.

Resultaat

De gast is tijdig en naar tevredenheid geholpen en heeft de juiste producten en informatie ontvangen. Waar van toepassing is de bestelling van de gast verpakt conform bedrijfsrichtlijnen en is de financiële afhandeling correct gebeurd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bedient de gast op een gastvriendelijke en enthousiaste wijze en staat hem vakkundig te woord, ook bij klachten;
- spreekt de gast op gepaste wijze aan, luistert naar de gast en probeert door het stellen van vragen de specifieke wensen van de gast te achterhalen. Sluit het gesprek vriendelijk en duidelijk af;
- werkt bij het afhandelen van de bestelling volgens de bedrijfsrichtlijnen m.b.t. hygiëne;
- levert versproducten volgens de door de gast opgegeven specificaties;
- handelt de bestelling administratief af volgens de standaardwerkwijze van het bedrijf.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2-W3: Verkoopt producten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt contact met de gast. Hij beantwoordt vragen en geeft de gast informatie over de samenstelling van een product. Hij neemt de bestelling van de gast op en helpt, indien nodig, de gast met zijn keuze. Hij controleert of hij de bestelling goed heeft begrepen. Waar mogelijk probeert hij bijverkoop te realiseren.

Resultaat

Gasten zijn begroet en naar tevredenheid geholpen. De bestelling is opgenomen en gecontroleerd op volledigheid. Bijverkoop is waar mogelijk gerealiseerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- geeft een begrijpelijke en correcte toelichting (advies) op de samenstelling van diverse producten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt;
- inventariseert de wensen van de gast en bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden van het bedrijf en gebruikt hierbij zijn drankenkennis en warenkennis;
- adviseert over het bewaren en bereiden van producten en geeft alternatieven bij nee-verkoop;
- probeert bijverkoop te realiseren door de gast te wijzen op mogelijke aanbiedingen en gepresenteerde eindproducten;
- volgt de verkoopinstructies van het bedrijf op en werkt conform de voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2-W4: Gaat om met normafwijkend gedrag

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt het gastvrijheidsconcept en de aangename sfeer in het bedrijf. Dit doet hij door gedrag van gasten en medewerkers te signaleren als dit normafwijkend is. Hij bespreekt deze situatie met collega's en/of de leidinggevende.

Resultaat

Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die aansluit op de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten en medewerkers;
- handelt accuraat bij risico- en ongewenst gedrag van gasten, volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures;
- blijft positief en productief werken in mogelijke stressvolle situaties en blijft daarin objectief in het beoordelen van zaken en problemen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

B1-K2-W5: Distribueert bestellingen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar distribueert de bestelling. 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 of laat hij de bestelling op het besteladres bezorgen. Hij rekent af. Hij wenst de gast smakelijk eten toe. Hij neemt afscheid van de gasten, past aftersales toe en vraagt daarbij naar hun tevredenheid.

Resultaat

De bestelling is verpakt en overgedragen aan de gast. Er is afscheid genomen van de gast en de tevredenheid van de gast is nagevraagd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- maakt efficiënt gebruik van verschillende soorten materialen en verpakkingsvormen bij het distribueren en verpakken van de bestelling;
- controleert of de bestelling en de verleende service voldoet aan de wensen en verwachtingen van de gast en stelt de tevredenheid van de gast zo objectief mogelijk vast;
- werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is om bestellingen tijdig te serveren, distribueren of te overhandigen aan de gast, waarbij de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen;
- rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert daarbij gepast op signalen en opmerkingen van gasten;
- maakt effectief gebruik van het kassasysteem en diverse betaalsystemen en -middelen bij het opmaken van de rekening en het afrekenen van bestellingen.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren

B1-K2-W6: Verzorgt de uitstraling van de locatie

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzorgt de presentatie van het foodbedrijf, volgens presentatieplan/instructie. Hij zet de reclames en promotiematerialen neer en bouwt eventueel displays op, rekening houdend met de specifieke versaspecten zoals houdbaarheid, hygiëne en kruisbesmetting.

Resultaat

Aantrekkelijke en verzorgde uitstraling van het foodbedrijf.

B1-K2-W6: Verzorgt de uitstraling van de locatie

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- verzorgt de presentatie van het foodbedrijf volgens de bedrijfsnormen;
- geeft vorm aan de uitstraling conform de winkelformule op basis van instructies en presentatieplan;
- zorgt ervoor dat reclame- en promotiematerialen kloppen en effectief geplaatst worden.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3: Beheert de voorraad

Complexiteit

De complexiteit bij het bevoorraden en bestellen wordt bepaald door de bedrijfsvorm en de combinatie van de verschillende werkzaamheden in de food en hospitality branche. De aard en inhoud van het bevoorraden en bestellen hangt af van het bedrijfstype en de bedrijfsformule.

De beginnend beroepsbeoefenaar voert veel routinematige werkzaamheden uit waarvoor standaardwerkwijzen gelden. Hij dient daarbij over algemene basiskennis en basisvaardigheden te beschikken. Hij heeft daarbij in het bijzonder oog voor de kwaliteit van de geleverde versproducten en de condities waaronder de versproducten worden bewaard. Deze zijn niet altijd standaard. Hij heeft daarom specifieke kennis nodig ten aanzien van de kwaliteit van aangeleverde versproducten en de bewaarcondities van versproducten.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

Voor alle beroepsbeoefenaren in de food en hospitality geldt dat zij verantwoordelijkheid dragen voor hun eigen werk, gedrag en eigen veiligheid. Medewerkers in de foodbranche vervullen een uitvoerende rol bij het beheren van de voorraad en het bestellen van producten.

De beginnend beroepsbeoefenaar voert werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende uit. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van FIFO en FEFO
- heeft basiskennis van grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring)
- heeft basiskennis van productkennis
- heeft basiskennis van opslagcondities
- heeft basiskennis van relevante bedrijfsvoorschriften
- heeft basiskennis van relevante veiligheidsvoorschriften
- heeft basiskennis van relevante wettelijke richtlijnen
- heeft basiskennis van bestelprocedures
- heeft basiskennis van standaard (voorraad)lijsten
- heeft basiskennis van transportmiddelen
- heeft basiskennis van voorraadbeheer
- kan computervaardigheden toepassen
- kan met benodigde machines, apparatuur, gereedschappen, materialen en hulpmiddelen werken

B1-K3-W1: Controleert de voorraad

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar controleert of assisteert bij de controle van de voorraden op kwaliteit en houdbaarheid. Hij houdt de bewaar- of opslagplaats op orde en vult de werkvoorraad bij. Hij geeft eventuele tekorten door aan de leidinggevende.

Resultaat

De voorraden zijn gecontroleerd en bijgevuld volgens de instructies van de leidinggevende.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- controleert de voorraad accuraat op kwaliteit en houdbaarheid om de behoefte aan producten vast te kunnen stellen en houdt daarbij de bewaar- of opslagplaats op peil door de temperatuur nauwkeurig te controleren en deze, indien nodig, bij te stellen;
- voert zijn werkzaamheden uit volgens instructies van de direct leidinggevende, controleert de voorraad volgens relevante wet- en regelgeving en geeft tekorten en behoeften aan producten en grondstoffen volgens de relevante bedrijfsvoorschriften door aan de leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3-W2: Houdt werkvoorraden bij en signaleert tekorten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar houdt zijn eigen werkvoorraad versproducten, hulpstoffen en/of materialen bij. Hij geeft aan wanneer de voorraad aangevuld moet worden. Hij geeft specificaties door m.b.t. het plaatsen van de bestelling.

Resultaat

Er is altijd voldoende (werk)voorraad beschikbaar. Tekorten zijn tijdig gesignaleerd en correct doorgegeven zodat de voorraad aangevuld kan worden.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- geeft de juiste specificaties m.b.t. dreigende tekorten tijdig en correct door aan de leidinggevende;
- houdt rekening met opslagcondities met het oog op voedselveiligheid, productkwaliteit en voorkomen van derving en geeft afwijkingen waar nodig door aan zijn leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3-W3: Ontvangt versproducten en goederen en controleert deze op productkwaliteit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert bij binnenkomst van versproducten en andere goederen de ontvangstcontrole uit vanuit de verschillende kwaliteitsaspecten. Hij verzamelt de pakbonnen en tekent deze indien akkoord. Hij registreert de gegevens op de bijbehorende formulieren. Bij grote afwijkingen ten aanzien van de kwaliteitsaspecten schakelt hij zijn leidinggevende in.

Resultaat

De geleverde versproducten zijn gecontroleerd en geregistreerd volgens bedrijfsrichtlijnen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- controleert versproducten met de controle- of ontvangstlijst/pakbon en inkoopspecificaties en conform de richtlijnen (bijv. HACCP, Hygiënecode);
- beoordeelt de geleverde versproducten op versheid, houdbaarheidsdatum, kwaliteit, hoeveelheid, geur, uiterlijk, stevigheid, verpakking en temperatuur;
- schakelt bij grote afwijkingen tijdig zijn leidinggevende in;
- vervoert de versproducten zo snel mogelijk met passende middelen, rekening houdend met voedselveiligheid;
- registreert nauwkeurig relevante gegevens zoals temperatuur en gewicht en vermeldt afwijkingen volgens de bedrijfsvoorschriften.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3-W4: Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar transporteert of assisteert bij het transporteren van goederen en producten. Hij volgt daarbij de instructies van de leidinggevende. Hij transporteert de goederen intern naar de bestemde plaatsen. Hij pakt de goederen uit of om en slaat deze op. Hij past het Fifo-principe toe bij het opslaan van grondstoffen en goederen. Hij voert verpakkingsmaterialen, emballage en het overige afval af.

Resultaat

Goederen zijn getransporteerd naar de plaats van bestemming volgens de instructies van de leidinggevende en relevante richtlijnen. Afval is afgevoerd.

B1-K3-W4: Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- maakt een keuze uit de beschikbare materialen voor het uitpakken, transporteren en opslaan van de verschillende goederen en grondstoffen en houdt daarbij rekening met de aard, de structuur en met de houdbaarheid van de grondstoffen en goederen;
- gebruikt materialen en middelen op effectieve wijze, gaat hier zorgvuldig en veilig mee om en voorkomt tijd- en energieverspilling;
- werkt bij het transporteren en opslaan van producten en artikelen en het afvoeren van afval conform bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, waarbij derving wordt voorkomen.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3-W5: Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor productie- en distributieproces

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert voorbereidende werkzaamheden uit ten behoeve van het productie- en distributieproces. Hij stemt de werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij controleert de buffetten, schappen, counters, vaste attributen en servicetafels. Hij maakt deze waar nodig schoon, vult deze bij en vervangt waar nodig producten. Hij legt gereedschappen en materialen klaar en zet benodigde apparaten en installaties aan.

Resultaat

De voorbereidende werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende en uitgevoerd volgens geldende bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. Materialen en middelen zijn klaar voor gebruik en apparatuur en installaties zijn op tijd aangezet.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kiest op basis van de eigenschappen van de producten de benodigde materialen voor het bijvullen, het behandelen van grondstoffen en het uitvoeren van lichte schoonmaakwerkzaamheden;
- gaat zo efficiënt mogelijk om met de materialen en zorgt ervoor dat geen tijd, geld en energie verspild wordt en de werkzaamheden op tijd gereed zijn;
- voert de werkzaamheden uit volgens de instructies van de leidinggevende, bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving;
- zet de benodigde apparaten en installaties aan volgens het opstartschema;
- stemt de werkzaamheden tijdig af met collega's en/of leidinggevende en helpt hen het bedrijf op tijd te openen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3-W6: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert hygiëne- en kwaliteitscontroles uit. Hij ruimt aan het einde van de werkdag overgebleven producten op. Hij registreert de producten die niet meer gebruikt kunnen worden. Hij ruimt gereedschappen op, maakt apparaten en gereedschappen schoon en desinfecteert ze indien nodig. Hij voert dagelijks en preventief onderhoud en/of schoonmaakwerkzaamheden uit volgens het aanwezige schoonmaakplan en stemt de werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij zamelt afval in en voert het gescheiden af. Hij voert oliën en/of afvalstoffen af. Hij registreert de resultaten hiervan.

Resultaat

Hygiëne en kwaliteitscontroles zijn uitgevoerd.

B1-K3-W6: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- maakt een keuze uit de beschikbare schoonmaakmaterialen en –middelen en gebruikt deze op de voorgeschreven wijze;
- maakt materialen en middelen na gebruik schoon en ruimt deze veilig en netjes op in een droge en schone omgeving, waardoor kruisbesmetting voorkomen wordt;
- voert de afrondende werkzaamheden uit conform bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving met betrekking tot hygiëne;
- registreert de resultaten van hygiëne- en kwaliteitscontroles en de producten die niet meer gebruikt kunnen worden op basis van de hygiëncode, op de daarvoor bestemde formulieren.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel Nederlandse taal deel uit. De referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op www.s-bb.nl/generieke-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:

- a. voor entreekwalificaties en voor kwalificaties op niveau 2 en 3: 2F;
- b. voor kwalificaties op niveau 4: 3F.

Rekenen

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel rekenen deel uit. De referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op www.s-bb.nl/generieke-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:

- a. voor entreekwalificaties en voor kwalificaties op niveau 2 en 3: 2F;
- b. voor kwalificaties op niveau 4: 3F.

Loopbaan en burgerschap

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap deel uit. De kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op www.s-bb.nl/generieke-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Medewerker food en hospitality

Mbo-niveau

2

Typering van het beroep

Beroepsvereisten

Nee