

Profiel van kwalificatiedossier:

Fastservice

Crebonr. 23084

» **Medewerker fastservice (Crebonr. 25178)**

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Horeca en bakkerij (Crebonr. 79120)

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Gevalideerd door: Sectorkamer Voedsel, groen en gastvrijheid
Op: 14-01-2016

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	7
1. Beroepsspecifieke onderdelen	7
B1-K1: Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of stelt fastserviceproducten samen	7
B1-K1-W1: Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor productie- en distributieproces	8
B1-K1-W2: Voert productiewerkzaamheden uit	9
B1-K1-W3: Houdt de productie-, distributie- en overige gastenruimtes schoon gedurende zijn dienst	9
B1-K1-W4: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit	9
B1-K1-W5: Onderhoudt apparatuur en gereedschap	10
B1-K2: Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten	11
B1-K2-W1: Verleent gastvrijheid	11
B1-K2-W2: Verkoopt producten	12
B1-K2-W3: Bedient en beheert de kassa	12
B1-K2-W4: Distribueert bestellingen	13
B1-K2-W5: Gaat om met normafwijkend gedrag	13
B1-K2-W6: Vangt klachten van gasten op	13
B1-K3: Beheert de voorraad	15
B1-K3-W1: Controleert de voorraad	15
B1-K3-W2: Ontvangt en controleert producten en goederen	16
B1-K3-W3: Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op	16
2. Generieke onderdelen	17
Profieldeel	18
P1: Medewerker fastservice	18

Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
 - 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). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

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 vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



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 dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

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

B1-K1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of stelt fastserviceproducten samen	B1-K1-W1	Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor productie- en distributieproces
	B1-K1-W2	Voert productiewerkzaamheden uit
	B1-K1-W3	Houdt de productie-, distributie- en overige gastenruimtes schoon gedurende zijn dienst
	B1-K1-W4	Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit
	B1-K1-W5	Onderhoudt apparatuur en gereedschap

B1-K2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten	B1-K2-W1	Verleent gastvrijheid
	B1-K2-W2	Verkoopt producten
	B1-K2-W3	Bedient en beheert de kassa
	B1-K2-W4	Distribueert bestellingen
	B1-K2-W5	Gaat om met normafwijkend gedrag
	B1-K2-W6	Vangt klachten van gasten op

B1-K3 Beheert de voorraad	B1-K3-W1	Controleert de voorraad
	B1-K3-W2	Ontvangt en controleert producten en goederen
	B1-K3-W3	Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Medewerker fastservice
Geen extra kerntaken en werkprocessen

P21e Medewerker fastservice			
P2-K1	Geeft leiding en voert beheerstaken uit	P2-K1-W1	Plant en verdeelt werkzaamheden
		P2-K1-W2	Instrueert en begeleidt (lerende) medewerkers
		P2-K1-W3	Rapporteert aan de manager/bedrijfsleider/ondernemer

P3 Manager/bedrijfsleider fastservice

P3-K1 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	P3-K1-W1	Assisteert bij bedrijfsontwikkeling
	P3-K1-W2	Begroot financiën
	P3-K1-W3	Bewaakt budgetten
	P3-K1-W4	Voert de dagadministratie uit
	P3-K1-W5	Plant voorraadniveaus
	P3-K1-W6	Plant en verdeelt werkzaamheden
	P3-K1-W7	Voert intern formele gesprekken
	P3-K1-W8	Stuurt medewerkers aan
	P3-K1-W9	Rapporteert aan de manager/ondernemer
	P3-K1-W10	Sluit het fastservicebedrijf af

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De medewerker in de fastservicebranche verricht zijn werkzaamheden in fastservicebedrijven of bij cateringorganisaties. Er zijn veel verschillende fastservicebedrijven zoals, buffetrestaurants, cafetaria's, strandpaviljoens, ijssalons, koffiezaken, tearooms, bake-off bedrijven, broodjeszaken, lunchrooms, pizza-afhaal, bezorgbedrijven en pannenkoekenrestaurants.

Kenmerkend voor werkzaamheden in de fastservicebranche 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.

Typerende beroepshouding

De medewerker in de fastservicebranche 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.

De medewerker in de fastservicebranche is commercieel, servicegericht en heeft een professionele uitstraling. Hij is het aanspreekpunt voor de gast en realiseert zich bij alle werkzaamheden dat de gast het vertrekpunt is, maar ook dat hij gericht moet zijn op het behalen van de bedrijfsdoelstellingen. Hij voert zijn werkzaamheden gefocust, planmatig en daarmee op een controleerbare manier uit. Hij heeft het vermogen om overzicht te houden over de werkzaamheden die tegelijkertijd plaatsvinden en toch heel verschillend zijn.

De medewerker in de fastservicebranche 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 werkuitleg rekening met de voorschriften op het gebied van veiligheid, arbo, persoonlijke hygiëne, HACCP-richtlijnen en milieuzorg.

Resultaat van de beroepengroep

Voor de medewerker in de fastservicebranche 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.

*De medewerkers in de fastservice hebben contact met gasten en/of klanten. Vanwege de leesbaarheid wordt in dit document gesproken over 'gasten'.

B1-K1: Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of stelt fastserviceproducten samen

Complexiteit

De complexiteit van de beroepen in de fastservicebranche wordt bepaald door de combinatie van productie- en distributiewerkzaamheden. Het gaat daarbij om het ter plekke en op een snelle manier vers bereiden van voorbewerkte producten of halffabricaten en het werken volgens de receptuur van het bedrijf.

Voor Medewerker fastservice geldt aanvullend:

De werkzaamheden van de medewerker in de fastservicebranche hebben een beperkte complexiteit. Hij 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 fastservice geldt dat zij verantwoordelijkheid dragen voor eigen gedrag en de eigen veiligheid.

B1-K1: Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of stelt fastserviceproducten samen

Voor Medewerker fastservice geldt aanvullend:

Hij voert de werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende uit. Hij is echter zelf verantwoordelijk voor zijn eigen werk en legt daarover verantwoording af aan de leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- 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
- 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
- kan fastservice kenmerkende bereidingstechnieken uitvoeren
- kan fastservice kenmerkende distributietechnieken uitvoeren
- kan met collega's samenwerken

Voor Medewerker fastservice geldt aanvullend:

N.v.t.

B1-K1-W1: Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor productie- en distributieproces

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche 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

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 en 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-K1-W2: Voert productiewerkzaamheden uit

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche bereidt producten en stemt de werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij verzamelt bestellingen van producten. Hij maakt producten klaar en werkt bereide en/of geassembleerde producten af tot aantrekkelijke eindproducten.

Resultaat

Producten zijn volgens de bedrijfsrichtlijnen bereid en afgewerkt tot aantrekkelijke eindproducten.

Gedrag

Gebruikt de benodigde apparatuur, materialen op effectieve wijze en gaat bewust om met materialen en middelen.

Bereidt producten conform recepturen, werkinstructies, (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en zorgt er voor dat de kwaliteit van het eindproduct wordt geborgd, geen onveilige situaties ontstaan en er hygiënisch gewerkt wordt.

Past bereidingstechnieken vlot en accuraat toe op producten.

Werkt ordelijk, systematisch en in het tempo dat nodig is om de bestelling tijdig aan de gast te kunnen overhandigen, waarbij de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.

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

B1-K1-W3: Houdt de productie-, distributie- en overige gastenruimtes schoon gedurende zijn dienst

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche houdt de productie-, distributie en overige gastenruimtes schoon gedurende zijn dienst. Hij verwijdert afval en reinigt gebruikte werkmaterialen en indien van toepassing serviesgoed. Hij houdt de productie-, distributie-, en overige gastenruimtes op orde.

Resultaat

Werkmaterialen, serviesgoed en bedrijfsruimtes zijn schoon en op orde gebracht en gehouden volgens bedrijfsvoorschriften en wet- en regelgeving.

Gedrag

Kiest de benodigde schoonmaakmiddelen, hanteert de voorgeschreven dosering en gebruikt materialen en apparatuur op effectieve wijze.

Handelt tijdens zijn dienst volgens relevante wettelijke- en bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften.

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

B1-K1-W4: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche 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-K1-W4: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit

Gedrag

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

B1-K1-W5: Onderhoudt apparatuur en gereedschap

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche controleert de verschillende apparatuur, gereedschappen en materialen op het vóórkomen 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

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 checklisten 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 fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

Complexiteit

De complexiteit van de beroepen in de fastservicebranche 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.

Voor Medewerker fastservice geldt aanvullend:

De medewerker in de fastservicebranche 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 fastservice geldt dat zij verantwoordelijkheid dragen voor eigen gedrag en de eigen veiligheid.

Voor Medewerker fastservice geldt aanvullend:

De medewerker in de fastservicebranche 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
- heeft basiskennis van de klachtenprocedure
- heeft basiskennis van doelgroepen
- heeft basiskennis van drankenkennis
- heeft basiskennis van gastenenquêtes
- 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

Voor Medewerker fastservice geldt aanvullend:

N.v.t.

B1-K2-W1: Verleent gastvrijheid

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche verleent gastvrijheid aan gasten. Hij begroet gasten, is hoffelijk 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

Ontvangt gasten vriendelijk en met een open houding, passend bij de bedrijfsformule, en geeft proactief begrijpelijke informatie aan gasten.

B1-K2-W1: Verleent gastvrijheid

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.

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

B1-K2-W2: Verkoopt producten

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche 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

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.

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-W3: Bedient en beheert de kassa

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche verwerkt de bestelling in het kassasysteem. Hij rekent af en controleert daarbij het geld op echtheid. Hij geeft wisselgeld terug.

Resultaat

Bestellingen en verkoop van producten zijn verwerkt in de betalingssystemen.

Gedrag

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 en houdt de kassa ordelijk en overzichtelijk.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten

B1-K2-W4: Distribueert bestellingen

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche 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 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

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.

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

B1-K2-W5: Gaat om met normafwijkend gedrag

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche 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

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-W6: Vangt klachten van gasten op

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche vangt klachten van gasten op over de service en/of producten van het bedrijf. Hij stelt de gast op de hoogte van de wijze van afhandeling van de klacht en lost deze zo mogelijk op. Hij meldt klachten van gasten altijd bij de leidinggevende.

Resultaat

Klachten zijn gesignaleerd en indien mogelijk opgelost. Klachten zijn afgehandeld volgens de klachtenprocedure van het bedrijf.

B1-K2-W6: Vangt klachten van gasten op

Gedrag

Handelt klachten volgens de klachtenprocedure af en spreekt de klant daarbij vriendelijk aan en doet reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.

Reageert adequaat op de gasten bij het uiten van hun klacht, legt de vervolgstappen en de wijze van afhandeling helder, rustig en begrijpelijk uit, checkt regelmatig of de aansluiting er nog is en stemt zijn taal en benaderingswijze op hen af, zodat de gasten zich serieus genomen voelen.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, 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 fastservicebranche. De aard en inhoud van het bevoorraden en bestellen hangt af van het bedrijfstype en de bedrijfsformule.

Voor Medewerker fastservice geldt aanvullend:

De medewerker fastservice 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 fastservice geldt dat zij verantwoordelijkheid dragen voor hun eigen werk, gedrag en eigen veiligheid. Medewerkers in de fastservice vervullen een uitvoerende rol bij het beheren van de voorraad en het bestellen van producten.

Voor Medewerker fastservice geldt aanvullend:

De medewerker fastservice 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
- heeft basiskennis van grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring)
- heeft basiskennis van opslagcondities
- heeft basiskennis van relevante bedrijfsvoorschriften
- heeft basiskennis van relevante veiligheidsvoorschriften
- heeft basiskennis van relevante wettelijke richtlijnen
- 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

Voor Medewerker fastservice geldt aanvullend:

N.v.t.

B1-K3-W1: Controleert de voorraad

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche 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

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: Ontvangt en controleert producten en goederen

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche ontvangt of assisteert bij de ontvangst van producten en goederen. Hij controleert of de aflevering klopt met de afleverbon. Hij noteert de resultaten van de uitgevoerde controles en meldt opgemerkte afwijkingen aan de direct leidinggevende.

Resultaat

Grondstoffen en goederen zijn in ontvangst genomen en gecontroleerd. Afwijkingen zijn genoteerd en gemeld.

Gedrag

Handelt bij de ontvangst van de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen en controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon.

Noteert resultaten van uitgevoerde controles, temperatuur en eventuele beschadigingen en/of afwijkingen van de geleverde producten volledig en nauwkeurig.

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

B1-K3-W3: Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche 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.

Gedrag

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

2. Generieke onderdelen

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

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. 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 <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Medewerker fastservice

Mbo-niveau

2

Typering van het beroep

De Medewerker fastservice controleert het eigen werk en de resultaten ervan en vraagt, waar nodig, advies aan de direct leidinggevende. De Medewerker fastservice aanvaardt leiding en volgt bij de uitvoering van opdrachten instructies en aanwijzingen op. De Medewerker fastservice is loyaal en collegiaal.

Beroepsvereisten

Nee