

Profiel van kwalificatiedossier:

## **Fastservice**

**Crebonr. 23084**

» **Manager/bedrijfsleider fastservice (Crebonr. 25177)**

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

<b>Leeswijzer</b>	4
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b>	5
<b>Basisdeel</b>	7
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b>	7
<b>B1-K1: Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of stelt fastserviceproducten samen</b>	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	10
B1-K1-W4: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit	10
B1-K1-W5: Onderhoudt apparatuur en gereedschap	11
<b>B1-K2: Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten</b>	13
B1-K2-W1: Verleent gastvrijheid	14
B1-K2-W2: Verkoopt producten	14
B1-K2-W3: Bedient en beheert de kassa	15
B1-K2-W4: Distribueert bestellingen	15
B1-K2-W5: Gaat om met normafwijkend gedrag	16
B1-K2-W6: Vangt klachten van gasten op	17
<b>B1-K3: Beheert de voorraad</b>	18
B1-K3-W1: Controleert de voorraad	18
B1-K3-W2: Ontvangt en controleert producten en goederen	19
B1-K3-W3: Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op	20
<b>2. Generieke onderdelen</b>	21
<b>Profieldeel</b>	22
<b>P3: Manager/bedrijfsleider fastservice</b>	22
<b>P3-K1: Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b>	22
P3-K1-W1: Assisteert bij bedrijfsontwikkeling	23
P3-K1-W2: Begroot financiën	24
P3-K1-W3: Bewaakt budgetten	24
P3-K1-W4: Voert de dagadministratie uit	24
P3-K1-W5: Plant voorraadniveaus	25
P3-K1-W6: Plant en verdeelt werkzaamheden	25
P3-K1-W7: Voert intern formele gesprekken	26
P3-K1-W8: Stuurt medewerkers aan	26
P3-K1-W9: Rapporteert aan de manager/ondernemer	27
P3-K1-W10: Sluit het fastservicebedrijf af	27

# 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 Manager/bedrijfsleider fastservice	4	Nee	middenkaderopleiding

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	

P2	1e 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**

<b>P3-K1</b> 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 werkuitleiding 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 Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

De complexiteit van de werkzaamheden van de Manager/bedrijfsleider fastservice is hoog. Hij coördineert de werkzaamheden en springt bij als het nodig is. Tijdens het meewerken in het productieproces dient hij ook de coördinerende taken te blijven uitoefenen. Door het uitvoeren van taken naast elkaar kan hij bij zijn taakuitvoering niet altijd volstaan met routinehandelingen en het gebruik van standaardprocedures. De problemen die zich hierbij kunnen voordoen, vragen om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen. Hij dient verschillende standaardwerkwijzen te kunnen combineren en/of werk naar eigen inzicht uit te kunnen voeren. Hij beschikt daarbij over kennis en vaardigheden voor de werkzaamheden en voor de bedrijfsvoering en over brede theoretische kennis van het werkveld en het beroep.

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

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

Voor alle beroepsbeoefenaren in de fastservice geldt dat zij verantwoordelijkheid dragen voor eigen gedrag en de eigen veiligheid.

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

De Manager/bedrijfsleider fastservice vervult een coördinerende en leidinggevende rol. Daarnaast heeft hij een controlerende en stimulerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen werk en voor het resultaat van de werkzaamheden van de medewerkers die tot zijn dienst behoren. Hij legt verantwoording af over de bedrijfsvoering aan de ketenhouder of franchisegever.

### 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 Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

- heeft brede kennis van contracten van onderhoudsbedrijven en leveranciers
- heeft brede kennis van garanties
- heeft kennis van de eigenschappen van materialen en kan deze toepassen
- heeft kennis van de eigenschappen van schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen en kan deze toepassen
- heeft kennis van de werking en gebruikersonderhoud van apparatuur, automaten en materialen
- heeft kennis van milieuzorg
- heeft kennis van opstartschema's van apparatuur en automaten
- heeft kennis van relevante bedrijfsvoorschriften
- heeft kennis van relevante veiligheidsvoorschriften
- heeft kennis van relevante wettelijke richtlijnen
- heeft warenkennis

## 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.

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

De Manager/bedrijfsleider fastservice signaleert verstoring in het productievoorbereidingsproces door drukte of andere omstandigheden en besluit, indien nodig, in te springen.



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

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:  
N.v.t.

**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

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:  
Neemt bij drukte of andere omstandigheden tijdig en op eigen initiatief de beslissing om mee te werken aan het productievoorbereidingsproces.

Houdt de hoeveelheid en kwaliteit van het werk in het productievoorbereidingsproces in de gaten en werkt mee in het tempo dat nodig is om de vereiste productiviteit te halen.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Kwaliteit leveren

**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.

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:  
De Manager/bedrijfsleider fastservice signaleert verstoring in het productieproces door drukte of andere omstandigheden en besluit, indien nodig, in te springen.

**Resultaat**

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

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:  
N.v.t.

**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.

#### B1-K1-W2: Voert productiewerkzaamheden uit

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

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

Neemt bij drukte of andere omstandigheden tijdig en op eigen initiatief de beslissing om mee te werken aan het productieproces.

Houdt de hoeveelheid en kwaliteit van het werk in het productieproces in de gaten en werkt mee in het tempo dat nodig is om de vereiste productiviteit te halen.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Kwaliteit leveren

#### 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.

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

De Manager/bedrijfsleider fastservice signaleert verstoring in het schoonmaakproces door drukte of andere omstandigheden en besluit, indien nodig, in te springen.

##### Resultaat

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

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

N.v.t.

##### 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

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

Neemt bij drukte of andere omstandigheden tijdig en op eigen initiatief de beslissing om mee te werken aan het schoonmaakproces.

Houdt de hoeveelheid en kwaliteit van het werk in het schoonmaakproces in de gaten en werkt mee in het tempo dat nodig is om de vereiste productiviteit te halen.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Kwaliteit leveren

#### 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

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

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.

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

De Manager/bedrijfsleider fastservice signaleert verstoring in de uitvoering van de afrondende werkzaamheden door drukte of andere omstandigheden en besluit, indien nodig, in te springen.

##### Resultaat

Hygiëne en kwaliteitscontroles zijn uitgevoerd.

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

N.v.t.

##### 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 hygiënecode, op de daarvoor bestemde formulieren.

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

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

Neemt bij drukte of andere omstandigheden tijdig en op eigen initiatief de beslissing om mee te werken aan de uitvoering van afrondende werkzaamheden.

Houdt de hoeveelheid en kwaliteit van het werk in de uitvoering van afrondende werkzaamheden in de gaten en werkt mee in het tempo dat nodig is om de vereiste productiviteit te halen.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Kwaliteit leveren

#### 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.

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

De Manager/bedrijfsleider fastservice overlegt met het management en/of neemt rechtstreeks contact op met de leverancier of het onderhoudsbedrijf om de grotere gebreken of ernstigere storingen te melden.

##### 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.

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

Indien nodig is er overlegd met het management.

##### Gedrag

Stemt bij grotere storingen de vervolgstappen met de leidinggevende af.

#### B1-K1-W5: Onderhoudt apparatuur en gereedschap

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

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

Neemt, indien nodig, contact op met de leverancier of het onderhoudsbedrijf.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen

## 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 Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

De complexiteit van de werkzaamheden van de Manager/bedrijfsleider fastservice is tamelijk hoog. Hij coördineert de werkzaamheden en springt bij als het nodig is. Tijdens het meewerken in het verkoop- en distributieproces dient hij ook de coördinerende taken te blijven uitoefenen. Door het uitvoeren van taken naast elkaar kan hij bij zijn taakuitvoering niet altijd volstaan met routinehandelingen en het gebruik van standaardprocedures. De problemen die zich hierbij kunnen voordoen, vragen om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen. Hij dient verschillende standaardwerkwijzen te kunnen combineren en/of werk naar eigen inzicht uit te kunnen voeren. Hij beschikt daarbij over kennis en vaardigheden voor de werkzaamheden en voor de bedrijfsvoering en over theoretische kennis van het werkveld en het beroep.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

Voor alle beroepsbeoefenaren in de fastservice geldt dat zij verantwoordelijkheid dragen voor eigen gedrag en de eigen veiligheid.

#### Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

De Manager/bedrijfsleider fastservice vervult een uitvoerende, coördinerende en leidinggevende rol. Daarnaast heeft hij een controlerende en stimulerende rol ten aanzien van het gastvrijheidsconcept en het sociaal-hygiënisch beleid. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen werk en voor het resultaat van de werkzaamheden van de medewerkers die tot zijn dienst behoren. Hij draagt de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de verkoop van fastserviceproducten en het verlenen van gastvrijheid aan gasten. Hij legt verantwoording af over de bedrijfsvoering aan de ketenhouder of franchisegever.

### 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 Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

- heeft brede kennis van de gedragsregels en de toleranties hierin
- heeft brede kennis van diverse bedrijfstypes en bedrijfsformules
- heeft brede kennis van sociaalhygiënisch beleid en procedures
- heeft drankenkennis
- heeft kennis van bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleid
- heeft kennis van bedrijfshulpverlening
- heeft kennis van betaalmiddelen en betalingswijzen
- heeft kennis van betaalsystemen

## B1-K2: Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

- heeft kennis van de klachtenprocedure
- heeft kennis van doelgroepen
- heeft kennis van gastenquêtes
- heeft kennis van het gastvrijheidsconcept
- heeft kennis van kassasystemen
- heeft kennis van kwaliteitsnormen
- heeft kennis van relevante bedrijfsvoorschriften
- heeft kennis van relevante veiligheidsvoorschriften
- heeft kennis van verkoopinstructie
- heeft kennis van verpakkingsvormen en materialen
- heeft kennis van voedselveiligheid
- heeft warenkennis
- kan strategieën om normafwijkend gedrag te voorkomen hanteren

### 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.

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.

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

De Manager/bedrijfsleider fastservice signaleert verstoring in het verkoopproces door drukte of andere omstandigheden en besluit, indien nodig, in te springen.

#### Resultaat

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

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

N.v.t.

#### Gedrag

Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting (advies) op de samenstelling van diverse producten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt.

#### B1-K2-W2: Verkoopt producten

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

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

Neemt bij drukte of andere omstandigheden tijdig en op eigen initiatief de beslissing om mee te werken aan het verkoopproces.

Houdt de hoeveelheid en kwaliteit van het werk in het verkoopproces in de gaten en werkt mee in het tempo dat nodig is om de vereiste productiviteit te halen.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Kwaliteit leveren

#### 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.

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

De Manager/bedrijfsleider fastservice signaleert verstoring in het afrekenproces door drukte of andere omstandigheden en besluit, indien nodig, in te springen.

##### Resultaat

Bestellingen en verkoop van producten zijn verwerkt in de betalingssystemen.

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

N.v.t.

##### 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

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

Neemt bij drukte of andere omstandigheden tijdig en op eigen initiatief de beslissing om mee te werken aan het afrekenproces.

Houdt de hoeveelheid en kwaliteit van het werk in het afrekenproces in de gaten en werkt mee in het tempo dat nodig is om de vereiste productiviteit te halen.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Kwaliteit leveren

#### 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

#### B1-K2-W4: Distribueert bestellingen

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.

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

De Manager/bedrijfsleider fastservice signaleert verstoring in het distributieproces door drukte of andere omstandigheden en besluit, indien nodig, in te springen.

#### 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.

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

N.v.t.

#### 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

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

Neemt bij drukte of andere omstandigheden tijdig en op eigen initiatief de beslissing om mee te werken aan het distributieproces.

Houdt de hoeveelheid en kwaliteit van het werk in het distributieproces in de gaten en werkt mee in het tempo dat nodig is om de vereiste productiviteit te halen.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, 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.

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

De Manager/bedrijfsleider fastservice spreekt gasten en medewerkers aan op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag volgens het sociaal-hygiënisch beleid. Hij legt gasten het sociaal-hygiënisch beleid uit. Hij levert, indien nodig, een bijdrage aan het bijstellen van het sociaal-hygiënisch beleid. Hij doet, indien nodig, voorstellen om de inrichting van het bedrijf aan te passen. Hij neemt indien nodig de beslissing om in te grijpen in een situatie.

#### Resultaat

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

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

N.v.t.

#### 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.



#### B1-K2-W5: Gaat om met normafwijkend gedrag

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

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

Overlegt tijdig met medewerkers en/of management over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten en legt proactief eventuele aanpassingsvoorstellen voor het sociaal-hygiënisch beleid of de herinrichting van het bedrijf voor aan het management.

Blijft positief en productief werken in mogelijk stressvolle situaties en blijft daarbij objectief in het beoordelen van zaken en problemen.

Handelt bij normafwijkend gedrag van gasten en medewerkers conform de bedrijfsformule, het gastvrijheidsconcept, de huisregels en het sociaal-hygiënisch beleid, en spreekt gasten op basis hiervan aan.

Checkt regelmatig of de gasten tevreden zijn en zich mogelijk onveilig voelen door prioriteit te geven aan signalen, zorgen en problemen van gasten en deze serieus te nemen.

Schat situaties correct in en weet wanneer het nodig is om een krachtige beslissing te nemen en neemt bij onveilige situaties, binnen het sociaal-hygiënisch beleid, de beslissing om in te grijpen.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Presenteren, Met druk en tegenslag omgaan, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

#### 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.

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

Hij onderzoekt klachten om structurele problemen te achterhalen.

##### Resultaat

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

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

Klachten zijn geanalyseerd en mogelijke structurele problemen zijn ontdekt.

##### 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

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

Analyseert de beschikbare informatie omtrent de klacht van de gast en 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.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren

### 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 Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

De complexiteit van de werkzaamheden van de Manager/bedrijfsleider fastservice is tamelijk hoog. Hij voert zijn taken naast elkaar uit en kan bij zijn taakuitvoering niet altijd volstaan met routinehandelingen en het gebruik van standaardprocedures. De problemen die zich hierbij kunnen voordoen, vragen om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen. Hij dient verschillende standaardwerkwijzen te kunnen combineren en/of werk naar eigen inzicht uit te kunnen voeren. Hij beschikt daarbij over kennis en vaardigheden voor werkzaamheden en voor de bedrijfsvoering en over theoretische kennis van het werkveld en het beroep.

#### 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 Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

De Manager/bedrijfsleider fastservice vervult een coördinerende en leidinggevende rol. Daarnaast heeft hij een controlerende en stimulerende rol. Hij is ook verantwoordelijk voor het resultaat van werkzaamheden van medewerkers die tot zijn dienst behoren. Hij legt verantwoording af over de bedrijfsvoering bij de ketenhouder of franchisegever.

#### 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 Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

- heeft kennis van FIFO
- heeft kennis van grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring)
- heeft kennis van opslagcondities
- heeft kennis van relevante bedrijfsvoorschriften
- heeft kennis van relevante veiligheidsvoorschriften
- heeft kennis van relevante wettelijke richtlijnen
- heeft kennis van standaard (voorraad)lijsten
- heeft kennis van transportmiddelen
- heeft kennis van voorraadbeheer
- kan (afwijkende) situaties inschatten

### 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.

#### Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

### B1-K3-W1: Controleert de voorraad

De Manager/bedrijfsleider fastservice vult standaard voorraadlijsten in en plaatst de bestelling bij de leverancier. Hij houdt rekening met externe factoren die bestelhoeveelheden kunnen beïnvloeden. Hij analyseert de uitkomsten van het voorraadbeheer en maakt een planning. Hij communiceert over deze werkzaamheden met de 1e Medewerker fastservice.

#### Resultaat

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

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

Conform de bedrijfsvoorschriften is de bestelling bij de leverancier besteld.

#### 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

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

Controleert de voorraad vlot en accuraat op kwaliteit, houdbaarheid en aantal, maakt op basis daarvan een planning en houdt de bewaar- of opslagplaats op peil door de temperatuur nauwkeurig te controleren en deze, indien nodig, bij te stellen op basis van zijn warenkennis.

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 bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen in acht.

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.

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

De Manager/bedrijfsleider fastservice analyseert de opgemerkte afwijkingen, retourneert eventuele beschadigde grondstoffen en goederen of meldt opgemerkte afwijkingen bij de leverancier.

#### Resultaat

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

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

De opgemerkte afwijkingen zijn geanalyseerd. Beschadigde producten zijn geretourneerd of gemeld bij de leverancier.

### B1-K3-W2: Ontvangt en controleert producten en goederen

#### 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

Voor Manager/bedrijfsleider fastservice geldt aanvullend:

Analyseert de afwijkingen in de geleverde producten grondig en trekt de juiste conclusies.

Handelt bij afwijkingen in de bestelling en het retourneren van beschadigde grondstoffen en goederen volgens bedrijfsvoorschriften.

De onderliggende competenties zijn: 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

## P3 Manager/bedrijfsleider fastservice

### Mbo-niveau

4

### Typering van het beroep

De Manager/bedrijfsleider fastservice vertoont voorbeeldgedrag tijdens het uitvoeren van zijn werkzaamheden. Hij 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 Manager/bedrijfsleider fastservice treedt in diverse situaties, vanwege het vaak onverwachtse karakter ervan, snel, daadkrachtig, flexibel en creatief op, zodat eventuele schade voor het bedrijf en de medewerker voorkomen of beperkt wordt.

Daarnaast beschikt de Manager/bedrijfsleider fastservice over sterke communicatieve vaardigheden om instructies duidelijk over te kunnen brengen.

Een ander kenmerk van de beroepshouding van de Manager/bedrijfsleider fastservice is dat hij vanuit het gastvrijheidsconcept en sociaal hygiënisch beleid de sfeer creëert en bewaakt en op basis hiervan de gasten benadert.

### Beroepsvereisten

Nee

## P3-K1 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

### Complexiteit

De Manager/bedrijfsleider fastservice heeft brede kennis en vaardigheden nodig om leiding te geven en beheerstaken uit te voeren. Hij kan deze kennis reproduceren en toepassen in beroepstaken die tactische en operationeel van aard zijn. Daarnaast heeft hij brede kennis en vaardigheden nodig voor de bedrijfsvoering. Hij geeft leiding aan een groep mensen, die elk een eigen werkopvatting, interesse, motivatie, capaciteit en betrokkenheid heeft. Omdat hij te maken kan krijgen met afwijkingen van gangbare procedures moet hij proactief en oplossingsgericht te werk kunnen gaan. Hij stemt meerdere processen op elkaar af. Daarnaast zorgt hij voor de vervulling van randvoorwaarden, waardoor werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd. De Manager/bedrijfsleider fastservice kan, gelet op het voorgaande, dan ook niet volstaan met routinematige en standaardprocedures. Hij moet voor elke situatie naar een passende oplossing zoeken en die op een zodanige manier toepassen dat de voortgang van de bedrijfsuitvoering en de na te streven beleidsdoelen niet in gevaar komen.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Manager/bedrijfsleider fastservice vervult een leidinggevende, coördinerende, opleidende, informerende, bewakende, adviserende, coachende en faciliterende rol. De Manager/bedrijfsleider is als eindverantwoordelijke voor de werkzaamheden binnen de afdeling, de vestiging, het team of het onderdeel van het bedrijf zelf verantwoordelijk voor de verrichtte werkzaamheden, de resultaten ervan en de kwaliteit van beide. Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden vervult de leidinggevende een voorbeeldfunctie naar de medewerkers toe. Hij legt over de uitvoering van zijn werkzaamheden verantwoording af aan zijn leidinggevende.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van conflicthantering
- heeft brede kennis van employability
- heeft brede kennis van functieprofielen
- heeft brede kennis van het ziekteverzuimbeleid
- heeft brede kennis van kenmerken van een operationeel plan
- heeft brede kennis van kostensoorten
- heeft brede kennis van marketinginstrumenten

### P3-K1 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

- heeft brede kennis van werving- en selectie-instrumenten
- heeft drankenkennis
- heeft inzicht in financiële stromen
- heeft kennis van de arbeidsovereenkomst van de (lerende) medewerker
- heeft kennis van het aannamebeleid van de organisatie
- heeft kennis van het beëindigen van arbeidscontracten
- heeft specialistische kennis van leveringscondities
- heeft warenkennis
- kan berekeningen uitvoeren ten behoeve van begroting en bewaking van financiën
- kan diverse gesprekstechnieken hanteren
- kan een kosten-batenanalyse maken
- kan een SWOT-analyse opstellen
- kan financiële rapportages maken
- heeft specialistische kennis van leveranciers
- kan vergadertechnieken toepassen
- kan verschillende leiderschapstijlen hanteren
- kan verwachte kosten en omzetten berekenen
- kan werkroosters met behulp van computerprogramma's maken

### P3-K1-W1 Assisteert bij bedrijfsontwikkeling

#### Omschrijving

De Manager/bedrijfsleider fastservice ondersteunt de Manager/ondernemer bij het maken van het jaarplan op basis van de bedrijfsdoelstellingen. 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. Hij draagt informatie en ideeën aan over hoe het fastservicebedrijf de gestelde commerciële doelen kan bereiken, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen en materialen.

Hij maakt een inschatting van de benodigde inzet aan personeel (forecast) en bepaalt de kwantitatieve en de kwalitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn. Hij assisteert de Manager/ondernemer bij het maken en/of implementeren van het beleid voor nieuwe en/of veranderingen in bedrijfsvoorschriften en nieuwe en/of veranderingen in wet- en regelgevingen. Ook assisteert hij bij de implementatie van het te voeren beleid voor sociale hygiëne.

#### Resultaat

Er is een bijdrage geleverd aan de samenstelling van het jaarplan. De kwalitatieve en kwantitatieve inzet van medewerkers is bepaald. De Manager/ondernemer is geassisteerd bij de implementatie van nieuw of aangepast beleid.

#### Gedrag

Schat kansen en bedreigingen reëel in en vertaalt dit naar realistische doelen en uitvoerbare activiteiten.

Legt het concept jaarplan voor aan de Manager/ondernemer fastservice en stemt tijdig met hem af over eventuele aanpassingen van het jaarplan.

Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd concept jaarplan waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.

Bepaalt de juiste prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen en stemt de activiteiten zodanig op elkaar af dat deze uitvoerbaar en haalbaar zijn.

Maakt een realistische inschatting van de personele behoefte, op basis van het jaarplan.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Bedrijfsmatig handelen

### P3-K1-W2 Begroot financiën

#### Omschrijving

De Manager/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 onder andere de aanschaf en/of vervanging van apparatuur, materiaal, inventaris en inrichting. Hij vraagt offertes aan bij verschillende leveranciers en beoordeelt ontvangen offertes en daarbij behorende leveringscondities op prijs- kwaliteitsverhouding. Hij adviseert op basis hiervan de Manager/ondernemer over de te selecteren leveranciers. Hij voert kostenberekeningen uit van fastserviceproducten en komt op basis hiervan met voorstellen voor het handhaven of aanpassen van de verkoopprijzen.

#### Resultaat

Er zijn analyses van de omzet van het fastservicebedrijf uitgevoerd en gerapporteerd aan het management. Er zijn voorstellen gedaan voor (het aanpassen van) budgetten en verkoopprijzen.

#### Gedrag

Analyseert grondig de gegevens in de offerte, over de omzet van de afdeling en trekt hieruit logische conclusies.

Maakt realistische kostenberekeningen en voorstellen voor budget en verkoopprijzen.

Maakt volledige en nauwkeurige rapportages van de analyses van de omzet.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren

### P3-K1-W3 Bewaakt budgetten

#### Omschrijving

De Manager/bedrijfsleider fastservice bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten. Hij verklaart eventuele verschillen, doet een voorstel om kosten te besparen, bespreekt dit met de ondernemer en spreekt indien nodig mensen aan op afwijkingen. Hij levert gegevens aan voor de financiële administratie. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatig te controleren op basis van overzichten en rapportages.

#### Resultaat

Budgetten zijn bewaakt en er is een voorstel gedaan om, indien nodig, kosten te besparen, onderbouwd met een rapportage van de analyse van de vergelijking van toegestane en werkelijk gemaakte kosten.

#### Gedrag

Maakt een heldere analyse van overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken.

Bedenkt realistische en economisch aantrekkelijke voorstellen om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen.

Houdt de financiële administratie volledig en nauwkeurig bij en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat.

Spreekt medewerkers op integere wijze aan op afwijkingen van afspraken en/of uitgaven die zijn overeengekomen.

Neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

### P3-K1-W4 Voert de dagadministratie uit

#### Omschrijving

De Manager/bedrijfsleider fastservice registreert de gegevens ten behoeve van dagrapportages, kasadministratie, loonadministratie en voorraadadministratie. Hij registreert



#### P3-K1-W4 Voert de dagadministratie uit

relevante bedrijfsgegevens met behulp van de daarvoor bestemde apparatuur, zoals behaalde omzetten, gewerkte uren van medewerkers per dienst en/of per dag, personeelsverbruik, verspillijsten, verloven, ziekteverzuim en personeelsbezetting. Hij assisteert bij het aanleggen en bijhouden van personeelsdossiers.

##### Resultaat

Relevante bedrijfsgegevens zijn geregistreerd. Personeelsdossiers zijn aangelegd en bijgehouden. Gegevens ten behoeve van dagrapportages, kasadministratie, loonadministratie, voorraadadministratie en financiële administratie zijn geregistreerd.

##### Gedrag

Verwerkt diverse bedrijfsgegevens nauwkeurig en volledig met behulp van beschikbare (ict-)systemen.

Verwerkt de bedrijfsgegevens volgens relevante bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen.

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

#### P3-K1-W5 Plant voorraadniveaus

##### Omschrijving

De Manager/bedrijfsleider fastservice controleert de indeling en inrichting van het magazijn. Hij doet voorstellen voor de inrichting van voorraadsystemen, voorwaarden voor de indeling en routing in het magazijn of de aanpassing ervan. Aan de hand van kerngetallen doet hij een voorstel voor de minimale en maximale standaardvoorraad en communiceert hierover met de medewerkers. Hij controleert periodiek of de voorraad klopt met de administratie.

##### Resultaat

Voorraadniveaus zijn voorgesteld en kunnen in het magazijn bewaard worden. De voorraad is periodiek gecontroleerd.

##### Gedrag

Rekent vlot en accuraat bij het plannen van de voorraadniveaus.

Controleert de indeling en routing van het magazijn op basis van de voorgestelde voorwaarden.

Analyseert de voorraad op basis van de gegevens uit de administratie.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren

#### P3-K1-W6 Plant en verdeelt werkzaamheden

##### Omschrijving

De Manager/bedrijfsleider fastservice plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij maakt een planning voor de inzet van medewerkers en maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan medewerkers. Hij past deze planning aan als er verbeterpunten of problemen zijn. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen, bedrijfsvoorschriften en wettelijke voorschriften. Hij stemt het plan af met de ondernemer/zijn leidinggevende.

##### Resultaat

Werkzaamheden zijn gepland en verdeeld.

##### Gedrag

Wijst de activiteit toe aan de medewerker die daar het meest geschikt voor is.

Stelt de juiste prioriteiten in de werkzaamheden en de volgorde daarvan.

Stelt realistische en haalbare planningen op waarin rekening is gehouden met pieken en dalen en mogelijke afwijkingen in de uitvoering.

### P3-K1-W6 Plant en verdeelt werkzaamheden

Houdt bij het verdelen van de werkzaamheden rekening met de bedrijfsrichtlijnen, cao-bepalingen, Arbowet en overige wettelijke bepalingen.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

### P3-K1-W7 Voert intern formele gesprekken

#### Omschrijving

De Manager/bedrijfsleider fastservice voert formele gesprekken met medewerkers. Hij bereidt zich voor door zich te verdiepen in de lerende medewerker, waarmee hij het gesprek gaat voeren. In het gesprek past hij zijn manier van communiceren aan op de lerende medewerker waarmee hij spreekt, daarbij hanteert hij de gesprekstechniek passend bij het type gesprek. Ook voert de Manager/bedrijfsleider fastservice werkoverleg met lerende medewerkers in zijn team. Hij informeert medewerkers over het beleid van de gehele organisatie. Hij bespreekt veranderingen in het werk, actuele zaken, evaluaties van werkzaamheden en knelpunten. Daarnaast bespreekt hij zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij legt afspraken vast.

#### Resultaat

Gesprekken zijn gevoerd en afspraken zijn vastgelegd.

#### Gedrag

Maakt met overtuiging duidelijke afspraken met de lerende medewerker tijdens het gesprek.

Geeft de lerende medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren.

Motiveert de lerende medewerker om zijn best te doen, doelen te bereiken, uitdagingen aan te gaan en zijn ideeën en opvattingen in te brengen.

Analyseert relevante gegevens over het functioneren van medewerkers en toetst verkregen gegevens in het gesprek met de medewerker.

Handelt in gesprekken met lerende medewerkers onbevooroordeeld en vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen.

Neemt bij het voeren van gesprekken de bedrijfsprocedures en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Aansturen, Begeleiden, Ethisch en integer handelen, Presenteren, Instructies en procedures opvolgen

### P3-K1-W8 Stuurt medewerkers aan

#### Omschrijving

De Manager/bedrijfsleider fastservice delegeert werkzaamheden aan lerende medewerkers en geeft hen hierbij de nodige opdrachten en instructies over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij introduceert, informeert, motiveert, stimuleert, controleert en geeft feedback aan lerende medewerkers met betrekking tot hun werk, handelen, processen en procedures binnen de organisatie en het gewenste kwaliteitsniveau. Hij stuurt daarbij aan op het behalen van persoonlijke en teamdoelstellingen. Hij stimuleert lerende medewerkers om zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen, geeft adviezen bij mogelijke problemen en/of stagnatie in werkzaamheden en, indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan. Hij motiveert hen om doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan. Hij besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen lerende medewerkers en tussen leidinggevende en lerende medewerkers onderling. Indien nodig treedt hij op als bemiddelaar bij conflicten. Hij ziet erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving.

#### Resultaat

Iedere medewerker heeft begeleiding passend bij de persoon ontvangen. De samenwerking in het team is goed. Persoonlijke en teamdoelstellingen worden nagestreefd en resultaten zijn behaald.

### P3-K1-W8 Stuurt medewerkers aan

#### Gedrag

Geeft lerende medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten.

Geeft de medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren.

Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning.

Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen de teamleden door zaken te bespreken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren.

Signaleert tijdig afwijkingen of knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt zorgvuldig en komt met een passende oplossing.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Begeleiden, Samenwerken en overleggen, Analyseren

### P3-K1-W9 Rapporteert aan de manager/ondernemer

#### Omschrijving

De Manager/bedrijfsleider fastservice maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en koppelt deze terug naar de Manager/ondernemer. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor het management en bespreekt verbeterpunten of problemen met de Manager/ondernemer.

#### Resultaat

Er zijn periodiek rapportages opgesteld voor de Manager/ondernemer.

#### Gedrag

Bespreekt relevante informatie met het management en adviseert het management over te nemen beslissingen.

Stelt nauwkeurige en volledige rapportages op.

Analyseert de beschikbare gegevens grondig en trekt relevante conclusies.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Analyseren

### P3-K1-W10 Sluit het fastservicebedrijf af

#### Omschrijving

De Manager/bedrijfsleider fastservice controleert met behulp van een checklist of alle noodzakelijke en afrondende werkzaamheden zijn verricht en of het bedrijf voor de volgende dag bedrijfsklaar is. Hij sluit daarna het bedrijf af en anticipeert op mogelijke onveilige omgevingsfactoren waarbij hij de veiligheidsvoorschriften in acht neemt.

#### Resultaat

Het bedrijf is bedrijfsklaar voor de volgende dag en veilig afgesloten.

#### Gedrag

Neemt bij het afsluiten van het bedrijf, het controleren van de afrondende werkzaamheden en bij het handelen met betrekking tot onveilige situaties de bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften in acht.

Controleert op systematische en zorgvuldige wijze of alle noodzakelijke werkzaamheden zijn uitgevoerd op basis van een checklist en registreert de resultaten.

De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen