

Eisen mbo-certificaat

## Ondersteuning in de fastservicebranche

Code

**C0043**

Geldig vanaf

**01-08-2020**

Het mbo-certificaat is verbonden aan beroepsgerichte onderdelen van de kwalificatie:

**Medewerker fastservice (Crebonr 25178, Niveau )**

Bijlage bij het kwalificatiedossier:

**Fastservice (Crebonr 23084)**

# 1. Algemene informatie

## C1: Ondersteuning in de fastservicebranche

### Indicatie studielast:

960

### Beroepsvereisten

Nee

### Toelichting

- Indien in een kerntaaktitel tussen haakjes (deels) staat, betekent dit dat uit de kerntaak van de kwalificatie waar het certificaat uit is voortgekomen, een selectie van werkprocessen is gemaakt, maar dat de kerntaaktitel gehandhaafd blijft.
- Indien in een kerntaak (en in de onderliggende werkprocessen) wordt gesproken van een beginnend beroepsbeoefenaar of een specifieke beroepsbeoefenaar, dient 'certificaathouder' te worden gelezen.

### Beschrijving

De inhoud van dit certificaat richt zich op: het bedrijfsklaar maken van bedrijfsruimtes, het samenstellen/bereiden van fastserviceproducten, het verkopen van fastserviceproducten en het verlenen van gastvrijheid.

### Scholingsbehoefte/Landelijke herkenbaarheid

In de horeca is landelijk sprake van tekorten aan vakbekwame medewerkers. Hierdoor worden in de fastservicebranche voor de meest voorkomende taken nogal wat medewerkers - noodgedwongen - ongeschoold ingezet. Dit certificaat kan in deze branche zorgen voor tamelijk snelle, gerichte scholing. Met scholing kunnen fastservicebedrijven de kwaliteit van hun dienstverlening verhogen en zij bieden deze medewerkers een kans om een officieel certificaat te behalen. In veel gevallen gaat het om medewerkers die niet zitten te wachten op een volledig scholingstraject. Brancheorganisatie Koninklijke Horeca Nederland onderkent de waarde van dit certificaat.

### Zelfstandige betekenis

Het gaat om die werkzaamheden uit de kwalificatie die minimaal noodzakelijk zijn om de horecaklant snel en efficiënt te kunnen bedienen; productiewerk, verkoop plus de daarbij behorende gastvrijheid en de direct daaraan gerelateerde werkzaamheden als voorbereiding en schoonmaken.

### Doelgroep

De doelgroep betreft werknemers in de fastservicebranche die hier al wel werkzaam zijn maar hiervoor niet zijn geschoold. Veel van deze werknemers willen of kunnen geen volledige opleiding volgen. Zij worden vooral vanuit de werkgever gestimuleerd om dit certificaat - dat redelijk beperkt is in omvang - te halen. Mogelijk dat enkelen na het behalen van het certificaat toch voor het hele diploma op willen gaan.

### Onderdeel van kwalificatie

Fastservice  
Medewerker fastservice 25178

## 2. Inhoud eisen mbo-certificaat

Kerntaak kwalificatie	Kerntaak certificaat
Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of stelt fastserviceproducten samen, B1-K1	Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of stelt fastserviceproducten samen (deels) , C1-K1
Werkprocessen kwalificatie	Werkprocessen certificaat
Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor productie- en distributieproces , B1-K1-W1	Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor productie- en distributieproces , C1-K1-W1
Voert productiewerkzaamheden uit , B1-K1-W2	Voert productiewerkzaamheden uit , C1-K1-W2
Houdt de productie-, distributie- en overige gastenruimtes schoon gedurende zijn dienst , B1-K1-W3	Houdt de productie-, distributie- en overige gastenruimtes schoon gedurende zijn dienst , C1-K1-W3
Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit , B1-K1-W4	Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit , C1-K1-W4

Kerntaak kwalificatie	Kerntaak certificaat
Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten, B1-K2	Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten (deels) , C1-K2
Werkprocessen kwalificatie	Werkprocessen certificaat
Verleent gastvrijheid , B1-K2-W1	Verleent gastvrijheid , C1-K2-W1
Verkoopt producten , B1-K2-W2	Verkoopt producten , C1-K2-W2
Distribueert bestellingen , B1-K2-W4	Distribueert bestellingen , C1-K2-W3

### 3. Uitwerking

#### C1-K1: Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of stelt fastserviceproducten samen (deels)

##### 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 voorbereide producten of halffabricaten en het werken volgens de receptuur van het bedrijf. De werkzaamheden van de medewerker fastservice 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. De medewerker fastservice 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 certificaathouder heeft:

- 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 het 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

#### C1-K 1-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 aanzet.

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

#### C1-K 1-W2: Voert productiewerkzaamheden uit

##### Omschrijving

#### C1-K 1-W2: Voert productiewerkzaamheden uit

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

#### C1-K 1-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

#### C1-K 1-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.

##### 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

## C1-K2: Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten (deels)

### 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. 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 eigen gedrag en de eigen veiligheid. De medewerker fastservice 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 certificaathouder heeft:

- heeft basiskennis van bedrijfsformule en huisregels
- heeft basiskennis van het gastvrijheidsconcept
- 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

## C1-K 2-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

## C1-K 2-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.

#### C1-K 2-W2: Verkoopt producten

##### 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

#### C1-K 2-W3: 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