

4.1 Medewerker fastservice

Algemene informatie

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

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

Nederlands

| | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spoken | Schrijven |
|----|-----------|-------|-------------------|--------|-----------|
| C2 | | | | | |
| C1 | | | | | |
| B2 | | | | | |
| B1 | x | x | | | |
| A2 | x | x | x | x | x |
| A1 | x | x | x | x | x |

Engels

| | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spoken | Schrijven |
|----|-----------|-------|-------------------|--------|-----------|
| C2 | | | | | |
| C1 | | | | | |
| B2 | | | | | |
| B1 | | | | | |
| A2 | x | | | x | |
| A1 | x | x | x | x | x |

Rekenen en wiskunde

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

2.1 Medewerker fastservice

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

Proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

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

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

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

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

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

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

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten**1.3 werkproces: Voert productiewerkzaamheden uit**

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

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

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

| Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten | | | |
|---|---|---|--|
| 1.5 werkproces: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit | | | |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen | Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen en gebruikt deze op effectieve wijze voor het schoonmaken en desinfecteren van werkruimtes, apparatuur en gereedschappen, gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, door de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen in een droge en schone omgeving. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Proactief informeren | Stemt zijn werkzaamheden af met collega's en/of leidinggevende, zodat de werkruimte efficiënt kan worden opgeruimd en schoongemaakt. | <ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

Proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

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

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

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

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

2.2 werkproces: Verkoopt fastserviceproducten

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

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

2.3 werkproces: Bedient en beheert de kassa

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

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

2.4 werkproces: Distribueert bestellingen

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

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

| | | | |
|------------------------------------|---|--|--|
| Omschrijving | De Medewerker fastservice signaleert risico- en ongewenst gedrag bij gasten en stelt collega's en/of zijn leidinggevende hiervan op de hoogte. | | |
| Gewenst resultaat | Risico- en ongewenst gedrag bij gasten isesignaleerd. Collega's en/of zijn leidinggevende zijn op de hoogte gebracht van het gesignaleerde risico- en ongewenst gedrag. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures | Handelt bij risico- en ongewenst gedrag van gasten volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures. | <ul style="list-style-type: none">bedrijfsbulpverleningconflicthanteringde bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleidinschattingsvermogenmondelinge communicatie: Nederlands en Engelsmondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlandsomgang met agressiesociale hygiënesociale vaardigheden |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">Proactief informeren | Meldt het gesignaleerde risico- en ongewenst gedrag bij zijn leidinggevende of collega's, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen of tijdig worden opgelost. | <ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces |

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten**2.7 werkproces: Vangt klachten van gasten op en handelt deze af**

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

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

Proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

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

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

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

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

3.2 werkproces: Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen

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

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt**3.3 werkproces: Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op**

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