

## 4.1 Bedrijfsleider fastservice

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De Bedrijfsleider 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 reeds een voorbereiding 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>De Bedrijfsleider fastservice 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 Bedrijfsleider fastservice laat zich daarbij echter steeds leiden door de doelstellingen van het bedrijf. De Bedrijfsleider fastservice treedt in diverse situaties, vanwege het vaak onverwachte karakter ervan, snel, daadkrachtig en creatief op, zodat eventuele schade voor het bedrijf voorkomen of beperkt wordt. De Bedrijfsleider fastservice heeft een commerciële instelling en is gericht op het behalen van de commerciële doelstellingen van het fastservicebedrijf. Daarnaast beschikt de Bedrijfsleider fastservice over sterke communicatieve vaardigheden om instructies duidelijk te kunnen overbrengen en om de behoefte en verwachtingen van de klant te kunnen achterhalen.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Bedrijfsleider fastservice vervult een leidinggevende rol. Hij draagt de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de werkprocessen in het gehele bedrijf. In (middel)grote fastservicebedrijven leggen shiftleaders, teamleiders of 1e medewerkers bij hem verantwoording af over uitgevoerde werkzaamheden. In kleine fastservicebedrijven leggen de medewerkers fastservice rechtstreeks bij hem verantwoording af voor de uitgevoerde werkzaamheden. In bedrijven waarin de Bedrijfsleider fastservice in die functie is aangesteld, legt hij over de bedrijfsvoering verantwoording af bij de Manager/ondernemer fastservice, de ketenhouder of franchisegever.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van het beroep van de Bedrijfsleider fastservice is hoog omdat een diversiteit aan werkzaamheden uitvoert. De bedrijfsleider fastservice is zich, als leidinggevende, bewust van zijn bijzondere positie in het bedrijf. Hij is zich ervan bewust dat de continuïteit van het bedrijf sterk afhangt van de manier waarop hij invulling geeft aan het leidinggeven. Aan de functie van bedrijfsleider fastservice kleeft dus een hoog afbreukrisico. De Bedrijfsleider fastservice verricht naast de reguliere werkzaamheden die hij volgens vastgestelde procedures uitvoert 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 bedrijfsleider fastservice laat zich daarbij echter steeds leiden door de doelstellingen van het bedrijf. De Bedrijfsleider fastservice dient om zijn werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren te beschikken over specialistische kennis van en vaardigheden voor bedrijfsvoering en theoretische kennis van het werkveld en het beroep.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee

Branche vereisten	Nee					
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.					
	De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.					
	De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.					
	Nederlands					
		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
	C2					
	C1	x	x			
	B2	x	x	x	x	x
	B1	x	x	x	x	x
	A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x	
Engels						
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	
C2						
C1						
B2						
B1	x	x				
A2	x	x	x	x	x	
A1	x	x	x	x	x	
Rekenen en wiskunde						
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden		
Z2						
Z1						
Y2						
Y1	x		x			
X2	x		x	x		
X1	x	x	x	x		

## 2.3 Bedrijfsleider fastservice

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

#### Proces-competentie-matrix Bedrijfsleider 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
		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															
1.1	Maakt de gastenruimte bedrijfsklaar												X							X	
1.2	Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces				X							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				x							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 Bedrijfsleider fastservice**

<b>Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten</b>			
<b>1.1 werkproces: Maakt de gastenruimte bedrijfsklaar</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Werkt bij het bedrijfsklaar maken van de gastenruimte volgens de bedrijfsvoorschriften en relevante wettelijke richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>materialenkennis (eigenschappen en toepassing)</li> <li>relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>schriftelijke communicatie: Nederlands</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het schoonmaken van toiletten, bepaalde objecten, tafels en vaste attributen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten</b>			
<b>1.2 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider fastservice voert voorbereidende werkzaamheden uit ten behoeve van het productie- en distributieproces volgens relevante wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Werkt bij het uitvoeren van voorbereidende werkzaamheden volgens bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en zet diverse apparaten en automaten aan volgens het opstartschema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• materialenkennis (eigenschappen en toepassing)</li> <li>• milieuzorg</li> <li>• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands en Engels</li> <li>• omzetverwachtingen</li> <li>• opstartschema van apparatuur en automaten</li> <li>• rekenvaardigheden</li> <li>• relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>• relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>• relevante wettelijke richtlijnen</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	Kiest op basis van zijn werkzaamheden 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"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten</b>			
<b>1.2 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces</b>			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Rekent op basis van zijn inzicht in de te verwachten omzet de benodigde hoeveelheden nauwkeurig uit om buffetten, schappen en counters te kunnen aanvullen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten</b>			
<b>1.3 werkproces: Voert productiewerkzaamheden uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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"> <li>• de werking van de voor de fastservice kenmerkende apparatuur</li> <li>• kwaliteitsnormen</li> <li>• materialenkennis (eigenschappen en toepassing)</li> <li>• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands</li> <li>• relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>• relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>• relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>• voor de fastservice kenmerkende bereidingstechnieken</li> <li>• warenkennis</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> <li>• Systematisch werken</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	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"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>



**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"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li></ul>	Overlegt met collega's 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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten</b>			
<b>1.4 werkproces: Houdt de productie- en distributieruimtes schoon gedurende de shift</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider fastservice houdt de productie- en distributieruimte schoon gedurende de shift. Hij verwijdt afval en reinigt gebruikte werkmateriaal 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 niet het geval onderneemt hij actie door de toiletten schoon te maken en de vuilnisbakken te legen of door deze taak te delegeren.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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"> <li>de werking en gebruikersonderhoud van apparatuur, automaten en materialen</li> <li>rekenvaardigheden</li> <li>relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen (eigenschappen en toepassing)</li> <li>schriftelijke communicatie: Nederlands</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	Kiest de benodigde schoonmaakmiddelen, hanteert de voorgeschreven dosering en gebruikt materialen en apparatuur op effectieve wijze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten</b>			
<b>1.5 werkproces: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider 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 medewerkers. 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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 medewerkers en/of leidinggevenden. Afval is verzameld en gescheiden afgevoerd. De resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles zijn geregistreerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	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"> <li>mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands</li> <li>relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen (eigenschappen en toepassing)</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten</b>				
<b>1.5 werkproces: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit</b>				
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	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"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	Stemt zijn werkzaamheden af met medewerkers zodat de werkruimte efficiënt kan worden opgeruimd en schoongemaakt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	

<b>Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten</b>			
<b>1.6 werkproces: Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider fastservice controleert de verschillende apparatuur, gereedschappen en materialen op het voorkomen van bijzonderheden, mankementen of slijtage . Hij heft in voorkomende gevallen kleine storingen op, voert eenvoudige reparaties uit en meldt grotere gebreken en ernstige storingen bij de Manager/ondernemer fastservice of neemt rechtstreeks contact op met de leverancier of met het onderhoudsbedrijf.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Apparatuur, gereedschappen en materialen zijn gecontroleerd op de werking, mankementen en slijtage. Eenvoudige storingen zijn opgelost en eenvoudige reparaties zijn uitgevoerd. Er is bij grote gebreken of ernstige storingen gecommuniceerd met de Manager/ondernemer fastservice en/of na overleg met hem contact opgenomen met de leverancier of het onderhoudsbedrijf bij mankementen en/of storingen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Houdt onderhoudsschema's en checklisten aan als richtlijn bij het controleren van apparatuur, materialen en gereedschappen en houdt tevens bedrijfsvoorschriften en veiligheidsvoorschriften in acht, zodat apparatuur, het materieel en de apparatuur regelmatig wordt onderhouden en er veilig gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>contracten van onderhoudsbedrijven</li> <li>de werking en gebruikersonderhoud van apparatuur, automaten en materialen</li> <li>garanties</li> <li>materialenkennis (eigenschappen en toepassing)</li> <li>mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands</li> <li>relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>relevante wettelijke richtlijnen</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	Gebruikt de kennis met betrekking tot de werking en onderhoudsrichtlijnen van diverse apparatuur, gereedschappen en materialen bij het controleren van apparatuur, gereedschappen en materialen tijdens het gebruik en signaleert bijzonderheden, mankementen of slijtage, zodat mankementen kunnen worden voorkomen of worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten</b>			
<b>1.6 werkproces: Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit</b>			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Stemt bij grote storingen de vervolgstappen met de Manager/ondernemer fastservice af en/of neemt contact op met de leverancier of het onderhoudsbedrijf en schakelt hun hulp in, zodat storingen en grote gebreken kunnen worden verholpen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

### Proces-competentie-matrix Bedrijfsleider 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				X											X
2.6	Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening					X						X									X
2.7	Vangt klachten van gasten op en handelt deze af				X									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 Bedrijfsleider fastservice**

<b>Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten</b>			
<b>2.1 werkproces: Beantwoordt de telefoon en neemt de boodschap/bestelling aan</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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"> <li>doelgroepen</li> <li>drankenkennis</li> <li>mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands en Engels</li> <li>relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>sociale vaardigheden</li> <li>verkooptechnieken</li> <li>warenkennis</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

### 2.2 werkproces: Verkoopt fastserviceproducten

<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Volgt de verkoopinstructies van het bedrijf op en werkt conform de voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• doelgroepen</li><li>• drankenkennis</li><li>• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands en Engels</li><li>• relevante bedrijfsvoorschriften</li><li>• sociale vaardigheden</li><li>• verkoopinstructies</li><li>• verkooptechnieken</li><li>• warenkennis</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

## Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

### 2.3 werkproces: Bedient en beheert de kassa

<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider 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 gaat correct om met foutief aangeslagen bonnen en bestellingen en hij controleert en verantwoordt de ontvangsten.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Conclusies trekken</li></ul>	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"><li>• betaalautomaten</li><li>• betaalmiddelen</li><li>• betalingswijzen</li><li>• kassasystemen</li><li>• rekenvaardigheden</li><li>• relevante bedrijfsvoorschriften</li><li>• relevante veiligheidsvoorschriften</li><li>• schriftelijke communicatie: Nederlands</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten****2.4 werkproces: Distribueert bestellingen**

<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider 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 gasten, past aftersales toe en vraagt daarbij naar hun tevredenheid.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Serveert, distribueert en/of overhandigt de bestelling en past aftersales toe conform de bedrijfsvoorschriften en de bedrijfsformule.	<ul style="list-style-type: none"><li>aftersales technieken</li><li>de bedrijfsformule van het bedrijf</li><li>distributietechnieken</li><li>gastenenquetes</li><li>kwaliteitsnormen</li><li>mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands en Engels</li><li>relevante bedrijfsvoorschriften</li><li>verpakkingsvormen en materialen</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Productiviteitsniveaus halen</li><li>Systematisch werken</li><li>Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	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"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>	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"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	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"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

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

<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider fastservice signaleert risico- en ongewenst gedrag bij gasten en stelt collega's hiervan op de hoogte. Hij spreekt de gast volgens de bedrijfsprocedure aan op ontoelaatbaar gedrag. Hij legt de gast het doel, de inhoud en het waarom van de regel uit. Hij verwijdert lastige gasten en houdt drugs- en alcoholgebruik van de gasten in de gaten. Hij schakelt, afhankelijk van de aard van de situatie, externe instanties, zoals beveiligingsdienst of politie, in.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Risico- en ongewenst gedrag bij gasten is gesignaleerd. Collega's zijn op de hoogte gebracht van het gesignaleerde risico- en ongewenst gedrag. Gasten zijn aangesproken op ontoelaatbaar gedrag. Het doel, de inhoud en het waarom van bepaalde regels zijn toegelicht. Lastige gasten zijn verwijderd en het drugs- en alcoholgebruik van gasten is in de gaten gehouden. Afhankelijk van de situatie zijn externe instanties ingeschakeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>Beslissingen nemen</li></ul>	Schat situaties correct in en weet wanneer het nodig is om een krachtige beslissing te nemen en neemt bij onveilige situaties - binnen de gestelde kaders - de beslissing om in te grijpen.	<ul style="list-style-type: none"><li>bedrijfs hulpverlening</li><li>conflicthantering</li><li>de bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleid</li><li>inschattingsvermogen</li><li>mondelinge communicatie: Nederlands en Engels</li><li>omgang met agressie</li><li>sociale hygiëne</li><li>sociale vaardigheden</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Handelt bij risico- en ongewenst gedrag van gasten volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>Effectief blijven presteren onder druk</li><li>Een positieve kijk houden</li><li>Grenzen stellen</li></ul>	Weet grenzen te stellen aan risico- en sfeerbedreigend of ongewenst gedrag van gasten en geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden, blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van zaken en problemen, zodat onveilige situaties worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li></ul>	Legt het doel, de inhoud en het waarom van de diverse huisregels duidelijk en begrijpelijk uit aan de gast die deze regels overtreedt, waarbij hij de stijl van communiceren en de benaderingswijze afstemt op de gast, zodat de huisregels duidelijk zijn voor de gast.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

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

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li><li>• Proactief informeren</li></ul>	Overlegt met collega's over risico- en ongewenst gedrag van gasten, maakt melding van onveilige situaties en/of schakelt externe instanties tijdig in, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen of tijdig worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
---------------------------	--	---	--

**Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten****2.6 werkproces: Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening**

<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider fastservice voert conform bedrijfsrichtlijnen hulpverleningstaken uit op basis van de ontstane situatie, Hij overlegt met collega's en/of de leidinggevende omtrent de situatie en schakelt indien leidinggevende niet aanwezig is, afhankelijk van de aard van de situatie, de bedrijfshulpverlening (BHV-er) en/of externe instanties, zoals ambulancedienst, in.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Bedrijfshulpverleningstaken zijn uitgevoerd op basis van de ontstane situatie. Collega's en leidinggevende zijn op de hoogte gebracht van de situatie. Afhankelijk van de situatie is de BHV-er en/of externe instanties ingeschakeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Handelt bij het verlenen van bedrijfshulpverlening en het uitvoeren van EHBO handelingen conform de bedrijfsrichtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"><li>bedrijfshulpverlening</li><li>EHBO</li><li>inschattingsvermogen</li><li>mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands</li><li>relevante bedrijfsvoorschriften</li><li>sociale vaardigheden</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>Effectief blijven presteren onder druk</li><li>Een positieve kijk houden</li></ul>	Blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van situaties, zodat onveilige situaties worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li><li>Anderen raadplegen en betrekken</li><li>Proactief informeren</li></ul>	Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over de ontstane situatie voordat tot actie wordt overgegaan en schakelt indien de leidinggevende niet aanwezig is, afhankelijk van de situatie, de BHV-er en/of externe instanties in.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	Past diverse bedrijfshulpverleningstaken en EHBO handelingen snel, precies en accuraat toe, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

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

<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider fastservice vangt klachten van gasten op over de service en/of producten van het bedrijf. Hij analyseert deze in het licht van de relevantie ervan voor de bedrijfsvoering. 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. Afhankelijk van de aard van de klachten meldt hij de klachten van gasten altijd bij de Manager/ondernemer fastservice.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Klachten zijn gesignaleerd en indien mogelijk opgelost volgens de klachtenprocedure. Klachten zijn geanalyseerd in het licht van de relevantie ervan en doorgegeven aan de Manager/ondernemer fastservice. De gast is, afhankelijk van de klachtenprocedure, op de hoogte gebracht van de wijze van afhandeling van de klacht .		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interesse tonen</li><li>• Luisteren</li><li>• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen</li></ul>	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"><li>• klachtenprocedure</li><li>• mondelinge communicatie: Nederlands en Engels</li><li>• sociale vaardigheden</li><li>• voedselveiligheid</li></ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Conclusies trekken</li><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	Analyseert de beschikbare informatie omtrent de klacht van de gast, bepaalt vervolgens de mogelijke oorzaken en consequenties en bepaalt mogelijke oplossingen voor de klacht en/of probleem die tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen van de gast.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Handelt klachten volgens de klachtenprocedure af en geeft deze conform de klachtenprocedure door aan de Manager/ondernemer fastservice, zodat hij de gast tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>



### Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

#### Proces-competentie-matrix Bedrijfsleider 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 Bedrijfsleider fastservice**

<b>Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt</b>			
<b>3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider fastservice controleert de voorraden op kwaliteit en houdbaarheid, vult standaard (voorraad)lijsten in en vult werkvoorraad bij. Hij bestelt de benodigde grondstoffen en goederen bij vaste leveranciers. Hij houdt daarbij rekening met externe factoren die bestelhoeveelheden kunnen beïnvloeden. Hij houdt de bewaar- of opslagplaats volgens de bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen op orde.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De voorraden zijn gecontroleerd op kwaliteit, houdbaarheid en aantal. De standaard (voorraad)lijsten zijn ingevuld. Tekorten en behoeften aan grondstoffen, producten en dranken zijn besteld. Er is rekening gehouden met de externe factoren die de bestelhoeveelheden kunnen beïnvloeden. De bewaar- of opslagplaats is op orde gebracht volgens de bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	Controleert de voorraad op kwaliteit, houdbaarheid en aantal, zodat behoefte aan grondstoffen kan worden vastgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• opslagcondities</li> <li>• rekenvaardigheden</li> <li>• relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>• relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>• schriftelijke communicatie: Nederlands</li> <li>• standaard (voorraad)lijsten</li> <li>• voorraadbeheer</li> <li>• warenkennis</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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 wettelijke richtlijnen in acht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	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"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt****3.2 werkproces: Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen**

<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider fastservice ontvangt grondstoffen en goederen. Hij controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis van wettelijke richtlijnen, de resultaten van de uitgevoerde controles, de temperatuur van de geleverde goederen en eventuele afwijkingen en conform bedrijfsrichtlijnen. Hij retourneert eventuele beschadigde grondstoffen en goederen. Hij tekent, wanneer alles in orde is, de afleverbon.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Grondstoffen en goederen zijn in ontvangst genomen en gecontroleerd volgens wettelijke -en bedrijfsrichtlijnen. De resultaten van de uitgevoerde controles en de temperatuur van de geleverde goederen is genoteerd. Beschadigde grondstoffen en goederen zijn geretourneerd. De afleverbon is, indien alles in orde is, getekend.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Correct formuleren</li><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Noteert eventuele beschadigingen en/of afwijkingen van de geleverde producten volledig en nauwkeurig.	<ul style="list-style-type: none"><li>• grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring)</li><li>• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands</li><li>• rekenvaardigheden</li><li>• relevante bedrijfsvoorschriften</li><li>• relevante wettelijke richtlijnen</li><li>• voorraadbeheer</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Werkt bij het transporteren, het opslaan van producten, dranken en artikelen en het afvoeren van afval conform bedrijfs-, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat derving wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

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

<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider fastservice 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Goederen zijn uitgepakt, getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens relevante richtlijnen en het FiFo-principe, waarbij hij rekening heeft gehouden met de aard, de structuur en met de houdbaarheid van de grondstoffen en goederen. Verpakkingsmaterialen, de emballage en overig afval is afgevoerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	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"><li>• FiFo</li><li>• grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring)</li><li>• relevante bedrijfsvoorschriften</li><li>• relevante veiligheidsvoorschriften</li><li>• relevante wettelijke richtlijnen</li><li>• schriftelijke communicatie: Nederlands</li><li>• transportmiddelen</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

## Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

### Proces-competentie-matrix Bedrijfsleider fastservice

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen 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
Werkprocessen																					
4.1	Assisteert bij beleidsontwikkeling					X					X	X						X			
4.2	Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen en doet voorstellen										X			X							
4.3	Voert de dagadministratie uit										X		X							X	
4.4	Bewaakt budgetten		X								X			X						X	
4.5	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers	X					X			X				X						X	
4.6	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken	X	X	X					X		X			X						X	
4.7	Plant en verdeelt werkzaamheden		X								X							X		X	
4.8	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan		X	X	X									X							

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		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																										
4.9	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			x		x																				
4.1 0	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer		x										x						x							
4.1 1	Voert werkoverleg					x		x	x	x			x				x									
4.1 2	Rapporteert aan de Manager/ondernemer fastservice					x				x			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 Bedrijfsleider fastservice**

<b>Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b>			
<b>4.1 werkproces: Assisteert bij beleidsontwikkeling</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider fastservice ondersteunt de Manager/ondernemer fastservice bij het maken van het jaarplan op basis van het ondernemingsplan. 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. Zo draagt hij informatie en ideeën aan over hoe het bedrijf de gestelde commerciële doelen kan bereiken en wat, met het oog daarop, de kwantiteit en de kwaliteit van de aan te trekken medewerkers moeten zijn. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen en materialen. Hij assisteert de Manager/ondernemer fastservice tevens bij het maken en/of implementeren van het beleid voor sociale hygiëne, hygiëne en kwaliteit, veiligheid, ARBO en bedrijfshulpverlening.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er is een bijdrage geleverd aan de samenstelling van het jaarplan. Ontwikkelingen in de fastservicebranche en de omgeving van het fastservicebedrijf zijn gesignaleerd en zijn vertaald naar de wijze waarop de commerciële doelen van het fastservicebedrijf kunnen worden behaald. De kwalitatieve en kwantitatieve inzet van medewerkers is bepaald. De Manager/ondernemer fastservice is geassisteerd bij de implementatie van het beleid voor sociale hygiëne, hygiëne en kwaliteit, veiligheid, ARBO en bedrijfshulpverlening.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correct formuleren</li> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>Structuur aanbrengen</li> </ul>	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd concept jaarplan waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>de fastservicebranche</li> <li>jaarplan</li> <li>mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands ondernemingsplan</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>De markt en de spelers daarin kennen</li> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	Volgt de ontwikkelingen in de fastservicebranche en in de omgeving van het fastservicebedrijf, onderkent op basis hiervan kansen en bedreigingen voor het fastservicebedrijf, doet op basis hiervan voorstellen aan de Manager/ondernemer fastservice door kansen in concrete activiteiten te vertalen om de commerciële doelstellingen te kunnen behalen en door te anticiperen op mogelijke bedreigingen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doelen en prioriteiten stellen</li> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Tijd indelen</li> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	Bepaalt prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen, stemt de activiteiten op elkaar af, stelt het aantal medewerkers vast en bepaalt welke middelen er nodig zijn om de activiteiten uit te voeren en houdt bij het plannen rekening met huidige mogelijkheden en omstandigheden, zodat een realistisch concept jaarplan wordt opgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b>			
<b>4.1 werkproces: Assisteert bij beleidsontwikkeling</b>			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Legt het concept jaarplan voor aan de Manager/onder-nemer fastservice en stemt tijdig met de Manager/onder-nemer fastservice af over eventuele aanpassingen van het jaarplan , zodat het jaarplan daarna kan worden vastgesteld of verder worden uitgewerkt door de Manager/ondernemer fastservice.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Vertaalt het ondernemingsplan en de gesignaleerde kansen en bedreigingen in de fastservicebranche naar operationele doelen en activiteiten, zodat een concept jaarplan kan worden opgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>



**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.2 werkproces: Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen en doet voorstellen**

<b>Omschrijving</b>	De 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 o.a. de aanschaf en/of vervanging van apparatuur, materiaal, inventaris en inrichting. Hij voert kostenberekeningen uit van fastserviceproducten en komt op basis hiervan met voorstellen voor het aanpassen van de verkoopprijzen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er zijn analyses en evaluaties van de omzet van het fastservicebedrijf en kostenberekeningen van fastserviceproducten uitgevoerd. Analyses zijn gerapporteerd aan het management en er zijn voorstellen gedaan voor (het aanpassen van) budgetten voor o.a. de aanschaf en/of vervanging van apparatuur, materiaal, inventaris en inrichting en het aanpassen van de verkoopprijzen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	Analyseert de beschikbare gegevens over de omzet van de afdeling, maakt hiervoor kostenberekeningen van de fastserviceproducten en doet op basis hiervan realistische voorstellen voor budgetten en verkoopprijzen aan het management.	<ul style="list-style-type: none"><li>• analysemethoden</li><li>• omzet- en kostenberekeningen</li><li>• schriftelijke communicatie: Nederlands</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Zorgt voor volledige en nauwkeurige rapportages van de analyses van de omzet voor het management.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.3 werkproces: Voert de dagadministratie uit**

<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider fastservice registreert relevante bedrijfsgegevens volgens bedrijfsrichtlijnen en/of relevante wettelijke richtlijnen, zoals behaalde omzetten, gewerkte uren van medewerkers per shift, personeelsverbruik, verspillingen, verloven, ziekteverzuim en personeelsverloop. Hij legt een personeelsdossier aan voor elke medewerker en houdt deze bij. Hij registreert zorgvuldig de gegevens ten behoeve van de dagrapportages, kasadministratie, de loonadministratie en de voorraadadministratie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Relevante bedrijfsgegevens zijn geregistreerd. Personeelsdossiers zijn aangelegd en bijgehouden. Gegevens ten behoeve van de dagrapportages, kasadministratie, loonadministratie, voorraadadministratie en financiële administratie zijn geregistreerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Verwerkt diverse bedrijfsgegevens nauwkeurig en volledig, zodat de administratie op peil is.	<ul style="list-style-type: none"><li>administratie</li><li>ICT hulpmiddelen</li><li>relevante bedrijfsvoorschriften</li><li>relevante wettelijke richtlijnen</li><li>schriftelijke communicatie: Nederlands</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Verwerkt de bedrijfsgegevens volgens relevante bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>	Hanteert (ICT) hulpmiddelen bij het registreren en verwerken van bedrijfsgegevens, zodat de administratie efficiënt kan worden bijgehouden.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.4 werkproces: Bewaakt budgetten**

<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider fastservice bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen en neemt maatregelen om kosten te besparen. Hij levert gegevens aan voor de financiële administratie. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Budgetten zijn bewaakt, waardoor budgetoverschrijdingen zijn vermeden en eventuele verschillen zijn verklaard. Er zijn maatregelen genomen ter beperking van de kosten. Financiële administratieve processen zijn uitgevoerd of gedelegeerd. Op basis van overzichten en rapportages zijn controles uitgevoerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>Functioneren van mensen controleren</li></ul>	Spreekt medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen, zodat de budgetten niet (dreigen te) worden overschreden.	<ul style="list-style-type: none"><li>budgettering</li><li>financiële administratie</li><li>rekenvaardigheden</li><li>relevante bedrijfsvoorschriften</li><li>schriftelijke communicatie: Nederlands</li></ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Informatie genereren uit gegevens</li><li>Conclusies trekken</li><li>Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	Analyseert de overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken, verklaart verschillen tussen toegestane en werkelijke kosten en bedenkt haalbare maatregelen om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Zorgt voor een volledige en nauwkeurige financiële administratie en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.5 werkproces: Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers**

<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider fastservice draagt bij aan werving en selectie van nieuw personeel, hulp- en vakantiekrachten. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor de afdeling en de functie. Hij selecteert kandidaten en doet voorstellen aan het management om deze aan te stellen. Op basis van een formatieplan gaat hij te werk volgens de daarvoor opgestelde procedures.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Selectiegesprekken zijn gevoerd. Nieuwe medewerkers, hulp- en/of vakantiekrachten zijn geselecteerd en er zijn voorstellen gedaan om hen aan te stellen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li><li>• Conclusies trekken</li></ul>	Analyseert relevante gegevens over de kandidaten en bepaalt op basis hiervan of de kandidaten geschikt zijn voor het fastservicebedrijf en de functie.	<ul style="list-style-type: none"><li>• CAO-bepalingen van de branche</li><li>• mondelinge communicatie: Nederlands</li><li>• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands</li><li>• personeelsmanagement</li><li>• selectieprocedure</li><li>• werving, selectie en aanname van personeel</li></ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beslissingen nemen</li></ul>	Selecteert binnen de gestelde kaders nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten en doet een voorstel aan het management over eventuele aanstelling.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verschillen tussen mensen respecteren</li></ul>	Handelt bij de selectie van nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten onbevooroordeeld, handelt vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen, zodat sollicitanten gelijke kansen krijgen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Neemt bij het selecteren relevante wet- en regelgeving en de in het fastservicebedrijf gebruikelijke procedures in acht.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.5 werkproces: Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers**

Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li></ul>	Communiqueert tijdens het selectiegesprek op heldere en begrijpelijke wijze met kandidaten, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
-------------	---	--	--

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.6 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken**

<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider fastservice voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt samen met de (lerende) medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken adviseert hij of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie of beloning en eventueel voor beëindiging van de dienstbetrekking. Hij verwerkt resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken in de personeelsdossiers en neemt bij dit alles relevante voorschriften in acht.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er zijn functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd met werknemers. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de (lerende) medewerker zijn gesignaleerd en suggesties en ideeën zijn aangedragen. Een persoonlijk ontwikkelplan is samengesteld en resultaten zijn verwerkt in het personeelsdossier. Er is een advies verstrekt aanzien van verandering in functie of beloning.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Functioneren van mensen controleren</li><li>• Richting geven</li></ul>	Besprekt en beoordeelt het functioneren van de medewerker, maakt duidelijke afspraken met de medewerker en spreekt hem/haar indien nodig aan als de afspraken niet worden nagekomen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• CAO-bepalingen van de branche</li><li>• coachingsvaardigheden</li><li>• feedback geven</li><li>• functionerings- en beoordelingsgesprekken</li><li>• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands en Engels</li><li>• relevante bedrijfsvoorschriften</li><li>• relevante wettelijke richtlijnen</li></ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li><li>• Conclusies trekken</li></ul>	Analyseert relevante gegevens over het functioneren van de medewerkers, toetst verkregen gegevens in het gesprek met de medewerkers en beoordeelt op basis van deze informatie of de betreffende medewerker in aanmerking komt voor een verandering van functie of beloning.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coachen</li><li>• Motiveren</li><li>• Anderen ontwikkelen</li></ul>	Geeft medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, besprekt ontwikkelingsmogelijkheden, biedt indien nodig middelen en materialen aan ter ondersteuning hiervan en motiveert de medewerker om hun best te doen, doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.6 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken**

Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beslissingen nemen</li></ul>	Neemt, op basis van een beoordelingsgesprek, binnen zijn bevoegdheid een duidelijke beslissing ten aanzien van verandering in functie, beloning, opleiding en ontwikkeling van een medewerker.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Formuleren en rapporteren			<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Neemt bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken de bedrijfsprocedure en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gesprekken richting geven</li><li>• Overeenstemming nastreven</li></ul>	Leidt functionerings- en beoordelingsgesprekken in duidelijke banen, onderbouwt zijn ideeën, standpunten en/of voorstellen met steekhoudende argumenten, concrete feiten en illustratieve voorbeelden en zorgt dat het gesprek leidt tot duidelijke conclusies en/of afspraken waar de medewerker mee instemt en legt dit vast in het persoonlijk ontwikkelingsplan.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.7 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden**

<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider fastservice plant en verdeelt de werkzaamheden binnen shifts. Hij draagt de shift over aan een andere leidinggevende. Hij maakt een operationele planning en werkroosters voor de inzet van personeel en houdt daarbij rekening met de capaciteiten en kwaliteiten van de medewerkers. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan het personeel. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een operationele planning en een werkrooster waarin de te verrichten werkzaamheden zijn opgesteld en afgestemd op de capaciteit en kwaliteiten van medewerkers. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn toegekend aan de medewerkers. De verantwoordelijke voor het maken van de werkroosters is voorzien van relevante feedback.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Taken delegeren</li><li>• Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven</li><li>• Diversiteit benutten</li></ul>	Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers en houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de betrokken medewerkers, zodat een realistische en haalbare planning en werkrooster kunnen worden opgesteld.	<ul style="list-style-type: none"><li>• capaciteitsberekeningen en prognoses</li><li>• het maken van plannings en werkroosters</li><li>• kwaliteitssystemen</li><li>• leidinggeven en aansturen</li><li>• relevante bedrijfsvoorschriften</li><li>• relevante veiligheidsvoorschriften</li><li>• relevante wettelijke richtlijnen</li><li>• schriftelijke communicatie: Nederlands</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Correct formuleren</li><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Stelt een volledige, nauwkeurige en correcte operationele planning en werkrooster op.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Stelt plannings conform de in het fastservicebedrijf gebruikelijke procedures op en neemt daarbij de CAO-richtlijnen van de fastservice branche, de ARBO-wet en overige wettelijke bepalingen in acht.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>



**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.7 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten plannen</li><li>• Tijd indelen</li><li>• Mensen en middelen organiseren</li></ul>	Stelt prioriteiten in de werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden wanneer uitgevoerd moeten worden, hoeveel medewerkers en middelen hiervoor nodig zijn en stelt op basis van deze informatie planningen en werkroosters op.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
------------------------	--	--	--

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.8 werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan**

<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider fastservice informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij stelt in samenwerking met de lerende medewerker een leer- en trainingstraject samen of licht het leer- en trainingsprogramma van de keten- franchiseorganisatie toe. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen, draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de (lerende) medewerkers en/of delegeert de begeleiding en/of coaching aan de 1e Medewerker fastservice. Hij introduceert (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De (lerende) medewerkers zijn geïnstrueerd over de werkzaamheden en de te behalen doelen en resultaten en weten wat er van hen verwacht wordt. Nieuwe medewerkers zijn geïntroduceerd en ingewerkt. (Lerende) medewerkers zijn gemotiveerd en worden begeleid.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interesse tonen</li><li>• Luisteren</li><li>• Anderen steunen</li></ul>	Toont belangstelling, betrokkenheid en begrip, luistert aandachtig en actief naar (lerende) medewerkers en neemt hier de tijd voor, stelt hen op hun gemak en ondersteunt hen waar nodig, zodat de (lerende) medewerkers optimaal begeleid en/of aangestuurd zijn.	<ul style="list-style-type: none"><li>• coachingsvaardigheden</li><li>• feedback geven</li><li>• instructievaardigheden</li><li>• inwerkprocedures</li><li>• leidinggeven en aansturen</li><li>• mondelinge communicatie: Nederlands</li><li>• probleemoplossende vaardigheden</li><li>• sociale vaardigheden</li></ul>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li><li>• Uitoefenen van gezag</li><li>• Functioneren van mensen controleren</li></ul>	Introduceert nieuwe (lerende) medewerkers in de organisatie en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen het fastservicebedrijf, geeft (lerende) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten, zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt en controleert of (lerende) medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de (lerende) medewerker gerichte aanwijzingen en instructies kan geven.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.8 werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan**

Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coachen</li><li>• Adviseren</li><li>• Motiveren</li><li>• Anderen ontwikkelen</li></ul>	Geeft (lerende) medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over de uitvoering van de werkzaamheden, stimuleert (lerende) medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen en geeft adviezen over hoe ze iets het beste aan kunnen pakken en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
------------	---	--	--

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.9 werkproces: Motiveert en stimuleert samenwerking in het team**

<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider fastservice besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en leidinggevenden en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij treedt op als bemiddelaar bij conflicten. Hij stuurt proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Zaken die het functioneren binnen het team verstoren zijn besproken. Er is bemiddeld in conflicten. Er is een positieve verstandhouding binnen het team en medewerkers zijn gemotiveerd. Er is proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim gestuurd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coachen</li><li>• Motiveren</li></ul>	Stuurt proactief aan op het voorkomen van ziekteverzuim en stimuleert een goede samenwerking in het team, waarbij hij medewerkers en leidinggevenden motiveert hun best te doen, doelen te bereiken uitdagingen aan te gaan, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• coachingsvaardigheden</li><li>• feedback geven</li><li>• instructievaardigheden</li><li>• mondelinge communicatie: Nederlands</li><li>• verzuimbegeleiding</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bevorderen van de teamgeest</li></ul>	Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen de teamleden en stelt zaken aan de orde die het functioneren en de harmonie in het team verstoren, zodat problemen in het team worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.10 werkproces: Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer**

<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider fastservice bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Processen en procedures leiden tot het gewenste kwaliteitsniveau en worden volgens afspraak, relevante regel- en wetgeving en volgens planning uitgevoerd. Indien nodig zijn oplossingen of verbeterpunten aangedragen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li><li>• Functioneren van mensen controleren</li></ul>	Herkent ineffectief en inefficiënt gedrag, corrigeert de medewerker indien nodig op de uitvoering van de werkzaamheden en draagt oplossingen of verbeterpunten aan, zodat werkzaamheden leiden tot het gewenste resultaat.	<ul style="list-style-type: none"><li>• de ARBO-wet</li><li>• kwaliteitsniveaus en -procedures</li><li>• leidinggeven en aansturen</li></ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	Analyseert afwijkingen in de kwaliteit en productiviteit en bedenkt haalbare voorstellen om de werkkuitvoering en de werkprocessen aan te passen of te verbeteren.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>	Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning, signaleert afwijkingen tijdig, zodat hij indien nodig kan bijsturen op de uitvoering van de werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.11 werkproces: Voert werkoverleg**

<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider fastservice organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers en leidinggevenden in zijn team. Tijdens dit overleg informeert hij de medewerkers over het centrale beleid en vestigingsbeleid. Hij bespreekt veranderingen in het werk, de actuele zaken, evaluaties van de verkoop en de knelpunten. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medewerkers en leidinggevenden zijn geïnformeerd over het centrale beleid en het vestigingsbeleid. Veranderingen in het werk, de actuele zaken en knelpunten zijn besproken. Afspraken zijn vastgelegd en worden nageleefd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Informatie uiteenrafelen</li><li>• Conclusies trekken</li></ul>	Analyseert zaken die het fastservicebedrijf aangaan, weet uit een veelheid van informatie de belangrijkste informatie te halen en bepaalt op basis daarvan over welke zaken de medewerkers en het management geïnformeerd dienen te worden om hun werk te kunnen uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"><li>• afsprakenlijst</li><li>• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands</li><li>• overlegvormen</li><li>• rapportagevormen</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Correct formuleren</li><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van werkoverleggen op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gesprekken richting geven</li></ul>	Stelt duidelijke doelen voor het werkoverleg en leidt het gesprek op basis hiervan, zet zaken op de agenda, leidt het overleg in duidelijke banen en zorgt dat het overleg leidt tot duidelijke conclusies en/of afspraken.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Voortgang bewaken</li></ul>	Bewaakt dat afspraken worden nagekomen, zodat vertragingen in het werk worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li></ul>	Informeert medewerkers en leidinggevenden op een begrijpelijke en correcte manier over het centrale en vestigingsbeleid, waarbij hij zijn communicatie afstemt op de medewerkers en leidinggevenden en geeft antwoord op vragen van medewerkers, zodat de medewerkers en leidinggevenden goed geïnformeerd en betrokken zijn.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.11 werkproces: Voert werkoverleg**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li><li>• Proactief informeren</li></ul>	Overlegt regelmatig met medewerkers en leidinggevenden over de werkzaamheden van het team en eventuele knelpunten en maakt melding van belangrijke zaken, stimuleert anderen om hun opvattingen en ideeën in te brengen, zodat medewerkers goed geïnformeerd zijn en afspraken gemaakt kunnen worden over de uitvoering van gemeenschappelijke taken.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
---------------------------	--	---	--

**Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****4.12 werkproces: Rapporteert aan de Manager/ondernemer fastservice**

<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsleider fastservice rapporteert aan de Manager/ondernemer fastservice over hoe zijn shift is verlopen en geeft informatie over het functioneren van de verschillende medewerkers. Hij maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en geeft financiële terugkoppeling naar de Manager/ondernemer fastservice. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor het management en bespreekt verbeterpunten of problemen met het management.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De relevante informatie omtrent het verloop van de shift en het functioneren van de verschillende medewerkers is teruggekoppeld naar de Manager/ondernemer fastservice. Er zijn periodiek rapportages van werkzaamheden en financiën opgesteld. De resultaten van het bedrijf zijn geanalyseerd en bevindingen zijn teruggekoppeld naar de Manager/ondernemer fastservice. Informatie uit werkoverleggen is verzameld en verbeterpunten of problemen zijn besproken.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Conclusies trekken</li></ul>	Analyseert de beschikbare (financiële) gegevens van de afdeling en de informatie afkomstig uit werkoverleggen en formuleert op basis hiervan conclusies, zodat de (financiële) rapportage kan worden opgesteld.	<ul style="list-style-type: none"><li>• het opstellen van (financiële) rapportages</li><li>• schriftelijke communicatie: Nederlands</li><li>• verkoopgegevens</li></ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Financieel bewustzijn tonen</li></ul>	Maakt gebruik van informatie over de omzet en het assortiment om de prestaties van de afdeling te volgen en kan benoemen welke financiële zaken invloed hebben op de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li><li>• Structuur aanbrengen</li></ul>	Stelt nauwkeurige en volledige (financiële) rapportages op basis van informatie over de shift, de omzet en de informatie afkomstig uit werkoverleggen op en zorgt voor een logische opbouw van de rapportages, zodat informatie wordt vastgelegd en het management via de rapportages geïnformeerd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li><li>• Proactief informeren</li></ul>	Bespreekt het verloop van de shift, het functioneren van de verschillende medewerkers, de financiële situatie en relevante informatie afkomstig uit werkoverleggen met het management en adviseert het management over te nemen beslissingen, zodat het management keuzes kan maken en besluiten kan nemen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>