Landelijke
Kwalificaties MBO

Fastservice

Crebonummer:	94190, 94200, 94210
Sector:	Horeca
Branche:	Catering, Lunchrooms, Prod. snacks en kant-en-klaarmaaltijden
Cohort:	Cohort 2010 - 2011

© Colo 2002-2009. Gebruik van gegevens en teksten is met bronvermelding vrijelijk toegestaan. Commercieel gebruik van deze gegevens is niet toegestaan. De disclaimer van toepassing op dit document is te lezen op www.kwalificatiesmbo.nl

Inhoudsopgave

Inleiding 3
Deel A: Beeld van de beroepengroep 4
Deel B: De kwalificaties 8
1 Inleiding 8
2 Algemene informatie 8
2.1 Colofon 8
2.2 Formele vereisten 9
2.3 Typering Beroepengroep 10
2.4 Loopbaanperspectief 11
2.5 Trends en innovaties 12
3 Overzicht van het kwalificatiedossier 14
4 Beschrijving van de uitstromen 16
4.1 Medewerker fastservice 17
4.2 1e Medewerker fastservice 19
4.3 Bedrijfsleider fastservice 21
5 Beschrijving van de kerntaken 23
5.1 Kerntaak 1: Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten 23
5.2 Kerntaak 2: Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten 25
5.3 Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt 27
5.4 Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit 28
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices 31
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten 32
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten 35
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt 37
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit 38
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties 42
1 Inleiding 42
2 Uitstromen 42
2.1 Medewerker fastservice 43
2.2 1e Medewerker fastservice 62
2.3 Bedrijfsleider fastservice 90
3 Certificeerbare eenheden 127
Deel D: Verantwoording 128
1 Inleiding 128
2 Proces- en inhoudsinformatie 129
2.1 Betrokkenen 129
2.2 Verwantschap 130
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier 133
2.4 Discussiepunten 136
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie 137
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief 138

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Fastservice. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

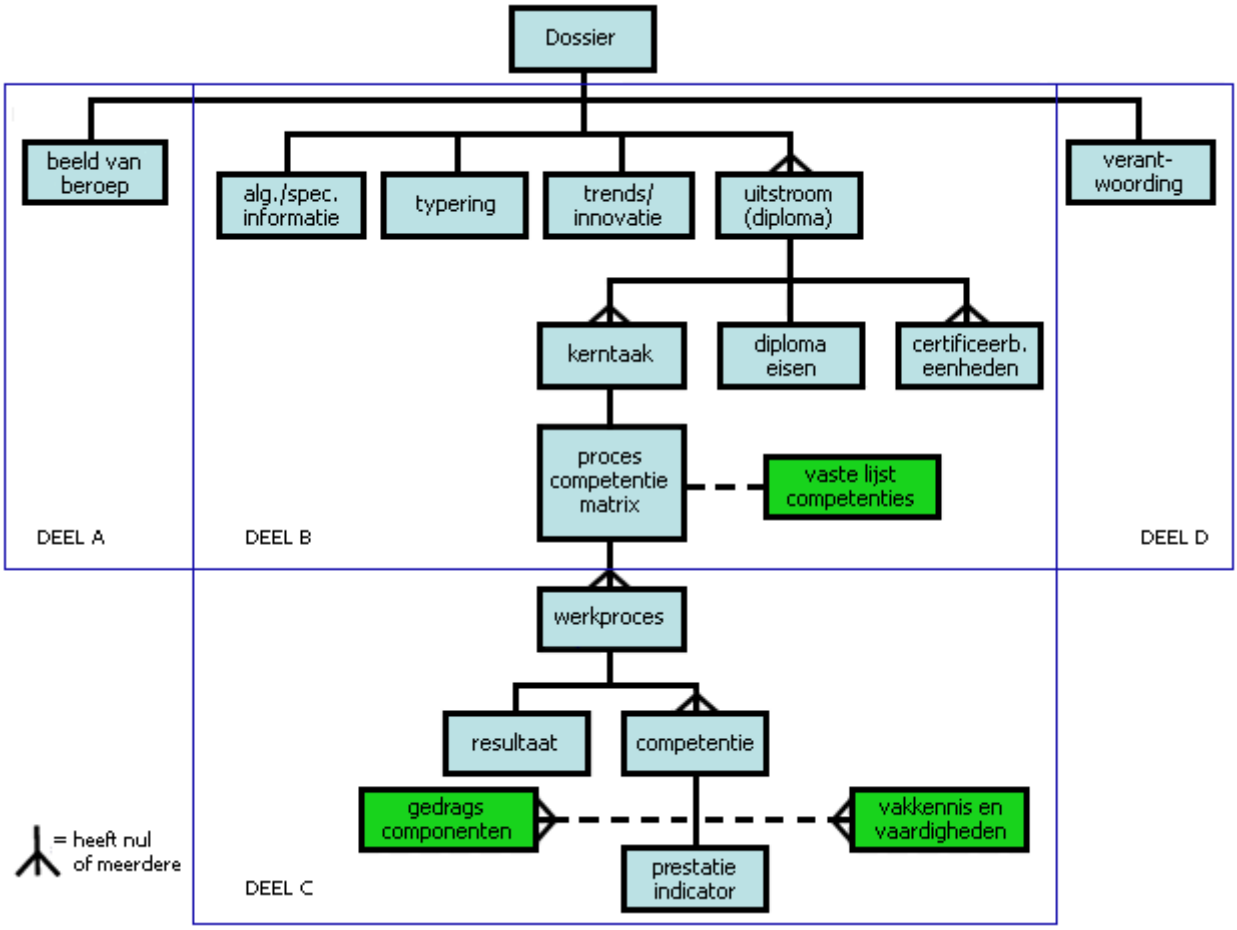
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een één op één relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Waar werk je als medewerker in de fastservicesector?

Als medewerker in de fastservicesector kun je in de fastservicesector werken. Je kunt tijdens de opleiding kiezen uit meerdere uitstromen, namelijk: Medewerker fastservice, 1e Medewerker fastservice en Bedrijfsleider fastservice.

Als medewerker in de fastservicesector werk je voornamelijk in fastservicebedrijven, zoals fastfoodrestaurants, buffetrestaurants, bedrijfskantines, cafetaria's en strandpaviljoens, Iissalons, koffiezaken en tearooms, bake-off bedrijven, broodjeszaken, lunchrooms, pizza-afhaal- en bezorgbedrijven en pannenkoekenrestaurants.

Wat voor werk doe je als medewerker in de fastservicesector?

Als medewerker in de fastservicesector houd je je bezig met het verkopen en bereiden van voorbewerkte producten zoals snacks en kleine gerechten, warme en koude dranken. Je luistert naar de wensen van een gast, neemt tegelijkertijd verschillende bestellingen op en maakt deze klaar. Je draagt als medewerker in de fastservicesector zorg voor het bedrijfsklaar maken van het bedrijf. Je voert als medewerker in de fastservicesector ook beheersmatige werkzaamheden uit, zoals het helpen bij ontvangst en opslag van geleverde goederen en het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden.

Als medewerker in de fastservicesector voer je je werkzaamheden uit in opdracht van de leidinggevende.

Als 1e Medewerker fastservice geef je naast het bovenstaande ook leiding aan een kleine groep medewerkers. Je coördineert de dagelijkse werkzaamheden en bent verantwoordelijk voor het ontvangst en opslag van geleverde goederen en grondstoffen. Als Bedrijfsleider fastservice ondersteun je de Manager/ondernemer fastservice bij het ontwikkelen van diverse plannen en zorg je voor het behalen van de commerciële doelstellingen. Daarnaast geef je leiding aan de medewerkers binnen het bedrijf en voer je het personeelsbeleid uit.



De medewerker fastservice aan het werk

Waar ben je goed in als medewerker in de fastservicesector?

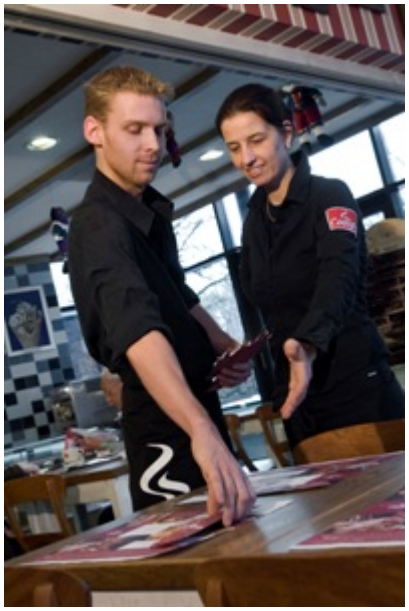
Om jouw taak als medewerker in de fastservicesector goed te kunnen uitvoeren is het belangrijk dat je goed in een team kunt werken. Ook kun je werkprocessen en (je eigen) werkzaamheden goed plannen. Jij gaat voor het resultaat en je vindt het belangrijk om je werk goed te doen. Je bent servicegericht en daarom houd je graag rekening met de wensen van de gasten. Ook werk je nauwkeurig en hygiënisch. Je bent stressbestendig en je bent bereid om je extra in te zetten als het druk is. Je vindt het niet erg om op wisselende tijden te werken.



De 1e Medewerker fastservice aan het werk

Naast het beschikken over bovenstaande eigenschappen ben je als 1e Medewerker fastservice en Bedrijfsleider fastservice ook iemand die altijd het overzicht heeft, die kan delegeren, controleren en corrigeren. Jij kunt mensen aansturen en hen uitleggen wat er van hen wordt verwacht. Ook vind je het als 1e Medewerker fastservice en Bedrijfsleider fastservice een uitdaging om bestaande werkprocessen en het assortiment te verbeteren of te vernieuwen.
Ook organiseren is een eigenschap die noodzakelijk is voor jouw werk als leidinggevende.
Daarnaast is commercieel inzicht belangrijk, je wilt namelijk bijdragen aan een goede omzet van het bedrijf.

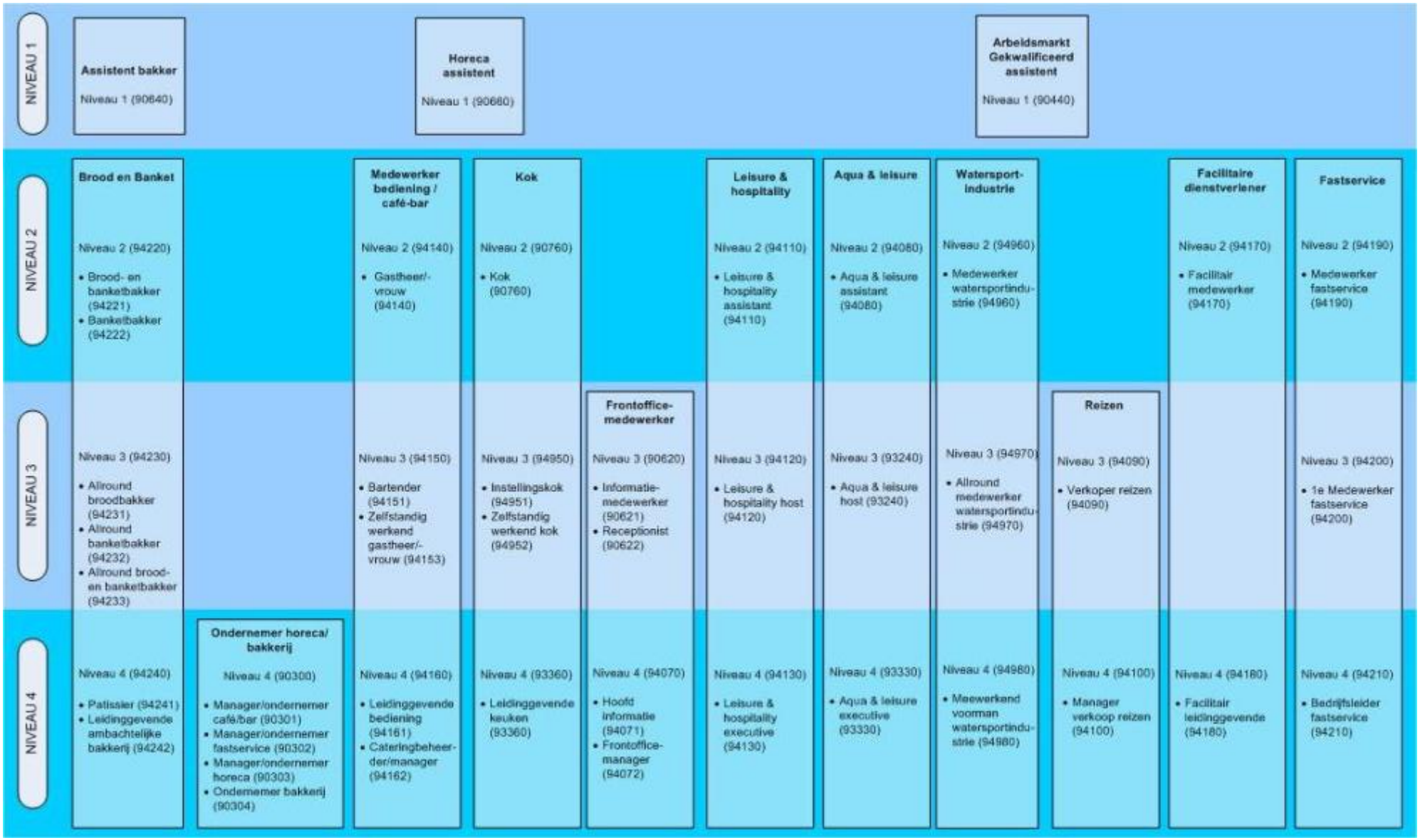
Tot slot: een kenmerk van de taken van de medewerker in de fastservicesector is dat er verschillende taken zijn én dat die ook vaak tegelijkertijd worden uitgevoerd. Het is belangrijk dat je de taken en werkzaamheden zelfstandig en in teamverband kunt uitvoeren.



De bedrijfsleider fastservice aan het werk

HTVF-kwalificatiedossiers

De kwalificaties Medewerker fastservice, 1e Medewerker fastservice en Bedrijfsleider fastservice maken deel uit van de Kenwerk-kwalificatiedossiers (schema november 2009).


NIVEAU 1
Assistent bakker
Niveau 1 (90640)
Horeca assistent
Niveau 1 (90680)
Arbeidsmarkt Gekwalificeerd assistent
Niveau 1 (90440)
NIVEAU 2
Brood en Banket
Niveau 2 (94220)
• Brood- en banketbakker (94221)
• Banketbakker (94222)
Medewerker bediening / café-bar
Niveau 2 (94140)
• Gastheer/-vrouw (94140)
Kok
Niveau 2 (90760)
• Kok (90760)
Leisure & hospitality
Niveau 2 (94110)
• Leisure & hospitality assistant (94110)
Aqua & leisure
Niveau 2 (94080)
• Aqua & leisure assistant (94080)
Watersport-industrie
Niveau 2 (94960)
• Medewerker watersportindustrie (94960)
Facilitaire dienstverlener
Niveau 2 (94170)
• Facilitair medewerker (94170)
Fastservice
Niveau 2 (94190)
• Medewerker fastservice (94190)
NIVEAU 3
Niveau 3 (94230)
• Allround broodbakker (94231)
• Allround banketbakker (94232)
• Allround brood- en banketbakker (94233)
Niveau 3 (94150)
• Bartender (94151)
• Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw (94153)
Niveau 3 (94950)
• Instellingskok (94951)
• Zelfstandig werkend kok (94952)
Frontoffice-medewerker
Niveau 3 (90620)
• Informatie-medewerker (90621)
• Receptionist (90622)
Niveau 3 (94120)
• Leisure & hospitality host (94120)
Niveau 3 (93240)
• Aqua & leisure host (93240)
Niveau 3 (94970)
• Allround medewerker watersportindustrie (94970)
Reizen
Niveau 3 (94090)
• Verkoper reizen (94090)
Niveau 3 (94200)
• 1e Medewerker fastservice (94200)
NIVEAU 4
Niveau 4 (94240)
• Patissier (94241)
• Leidinggevende ambachtelijke bakkerij (94242)
Ondernemer horeca/ bakkerij
Niveau 4 (90300)
• Manager/ondernemer café/bar (90301)
• Manager/ondernemer fastservice (90302)
• Manager/ondernemer horeca (90303)
• Ondernemer bakkerij (90304)
Niveau 4 (94160)
• Leidinggevende bediening (94161)
• Cateringbeheerder/manager (94162)
Niveau 4 (93360)
• Leidinggevende keuken (93360)
Niveau 4 (94070)
• Hoofd Informatie (94071)
• Frontoffice-manager (94072)
Niveau 4 (94130)
• Leisure & hospitality executive (94130)
Niveau 4 (93330)
• Aqua & leisure executive (93330)
Niveau 4 (94980)
• Meewerkend voorman watersportindustrie (94980)
Niveau 4 (94100)
• Manager verkoop reizen (94100)
Niveau 4 (94180)
• Facilitair leidinggevende (94180)
Niveau 4 (94210)
• Bedrijfsleider fastservice (94210)

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Fastservice. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Medewerker fastservice*
- *1e Medewerker fastservice*
- *Bedrijfsleider fastservice*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenwerk
Ontwikkeld door	Kenwerk, team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling, in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Bestuur Kenwerk op advies van de paritaire commissie Horeca, Instellingskeuken en Catering (HIC) Op: 09-12-2009 Te: Zoetermeer

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Medewerker fastservice - 2 1e Medewerker fastservice - 3 Bedrijfsleider fastservice - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen	Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt zullen de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing zijn. Op dat moment vervallen de generieke eisen aan Nederlandse taal zoals geformuleerd volgens het raamwerk Nederlands en opgenomen in het brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3, het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties van niveau 4.
Bron- en referentiedocumenten	In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands. Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml. Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coordinatiepunt.nl De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier: • BCP 1e Medewerker Fastservice (10-05-2007) • BCP Medewerker Fastservice (10-05-2007) • BCP Bedrijfsleider fastservice (19-09-2007)

2.3 Typering beroepengroep

De medewerker in de fastservicesector verricht zijn werkzaamheden in fastservicebedrijven. 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.

Kenmerkend voor bedrijven in de fastservicesector is dat de gasten verwachten dat de service correct, snel en eenvoudig is en dat de verblijfsduur van de gast relatief kort is. De producten die worden aangeboden moeten eenvoudig zijn en al een voorbewerking hebben ondergaan. De prijs moet relatief laag zijn. De medewerkers moeten tegelijkertijd bestellingen geheel of gedeeltelijk klaarmaken, samenstellen of verzamelen en contact hebben met de gast.

De medewerker in de fastservicesector richt alle activiteiten op de gast en zijn belangen. Hij denkt vanuit het perspectief van tevreden gasten. De 1e Medewerker fastservice en Bedrijfsleider fastservice richten zich bij de dagelijkse toedeling van taken aan de medewerkers van zijn shift op het realiseren van de behoeften en verwachtingen van gasten binnen de kaders van de formule van het bedrijf.

De medewerker in de fastservicesector voert een veelheid van werkzaamheden uit. Hij verricht voorbereidende en afrondende werkzaamheden, schoonmaakwerkzaamheden, eenvoudige onderhoudswerkzaamheden en productie- en distributiewerkzaamheden.

De aard en de inhoud van de werkzaamheden die een medewerker in de fastservicesector feitelijk uitvoert, hangen af van het bedrijfstype waar hij werkzaam is en van de organisatie van het productie- en distributieproces in het betreffende bedrijf.

Er zijn tevens verschillen te benoemen tussen de diverse uitstromen op het gebied zelfstandigheid en complexiteit.

De Medewerker fastservice voert zowel productie- als distributiewerkzaamheden uit en toont de bereidheid om leiding te aanvaarden en om bij de uitvoering van opdrachten instructies en aanwijzingen op te volgen. De 1e Medewerker fastservice heeft een coördinerende functie en werkt tevens mee in het productie- en distributieproces. De 1e Medewerker fastservice is sterk probleemoplossend gericht. Hij denkt vanuit het perspectief van tevreden gasten, hij richt zich bij de dagelijkse toedeling van taken aan de medewerkers van zijn shift op het realiseren van de behoeften en verwachtingen van gasten binnen de kaders van de formule van het bedrijf.

Het grootste deel van de werkzaamheden van de bedrijfsleider fastservice heeft te maken met het geven van directe leiding aan de exploitatie van de onderneming en draagt de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de werkprocessen in het gehele bedrijf.

2.4 Loopbaanperspectief

De Medewerker fastservice kan op basis van ervaring en scholing doorgroeien naar de functie van 1e Medewerker fastservice of horizontaal doorstromen naar de functie van Gastheer/-vrouw of Kok.

De 1e Medewerker fastservice kan zich door middel van ervaring en scholing verder ontwikkelen tot Bedrijfsleider fastservice of Manager/ondernemer fastservice. Daarnaast kan de 1e Medewerker fastservice door middel van scholing en ervaring ook horizontaal doorgroeien naar de functie van Zelfstandig werkend kok of Bartender.

De Bedrijfsleider fastservice kan zich op basis van ervaring en scholing ontwikkelen tot Manager/ondernemer fastservice of een hbo opleiding kiezen zoals bijvoorbeeld Hotelmanagement. Tevens kan de Bedrijfsleider fastservice door middel van scholing en ervaring horizontaal doorstromen naar de functie van Ondernemer Horeca.

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	De eerdere groei in werkgelegenheid in de sector horeca is het afgelopen jaar omgeslagen in een afname van ruim 2%. Voor 2010 wordt een verdere afname verwacht. De werkgelegenheid zal pas vanaf 2011 weer iets gaan toenemen (BHC, 2009). De uitbreidingsvraag voor 2009 en 2010 is sterk gedaald. Daarnaast neemt door de economische crisis de uitstroom van werknemers af. De totale vraag naar nieuwe werknemers zal hierdoor dalen (BHC, 2009). De arbeidsmarktperspectieven voor gediplomeerden van de kwalificaties Medewerker fastservice en 1e medewerker fastservice zijn voldoende tot goed (Kenwerk, 2009). Ondanks het dalend aantal vacatures is het voor bedrijven nog steeds moeilijk om goed geschoold personeel te vinden. Gekwalificeerde schoolverlaters interesseren zich steeds minder voor een baan binnen de horeca. Op termijn kan dit, in combinatie met de vergrijzing, leiden tot een tekort aan vak-opgeleide werknemers in de branche. In de horeca wordt daarom geïnvesteerd in sociale innovatie: het aantrekkelijker maken van het werken binnen de branche. Dit biedt kansen voor gekwalificeerd personeel. Het aantal erkende leerbedrijven voor de fastservice is ten opzichte van 2008 gestegen. Over het algemeen zijn de prognoses voor leerplaatsen goed. Ten opzichte van 2008 zijn de kansen op een leerplaats iets afgenomen in noordwest en middenwest Nederland. Meer informatie over opleidingen en de aansluiting tussen beroepsonderwijs en de arbeidsmarkt is te vinden in de publi-catie 'Rapportage arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie' die Kenwerk jaarlijks oplevert. De publicatie voor 2009-2010 is vanaf januari 2010 te downloaden via www.kenwerk.nl. Eer-dere publicaties zijn hier ook beschikbaar.
Wetgeving en regelgeving	De wet- en regelgeving op het gebied van veilig werken (arbowetgeving) en van voedselveiligheid (HACCP) hebben invloed op zowel de bedrijfsvoering als de werknemers. De Bedrijfsleider fastservice zal, om hieraan te voldoen, bevorderen dat extra investeringen in het bedrijf worden gedaan. Ook zal hij bevorderen dat het personeel aan alle richtlijnen voldoet. De genoemde wet- en regelgeving kan voor medewerkers als gevolg hebben dat ze bijgeschoold moeten worden. In grotere bedrijven kan ze tot gevolg hebben dat het bedrijf verplicht wordt om, naast een bedrijfshulpverlener, een preventiemedewerker in dienst te hebben met kennis van risico's van het werk. Een andere belangrijke regelgeving ligt op het gebied van de voedselveiligheid en hygiëne. Het grootste deel van de voorschriften op het gebied van voedselveiligheid en hygiëne komen van de Europese Unie. Bedoelde voorschriften brengen vanwege de gedetailleerdheid ervan veel administratieve lasten met zich mee. Als medewerker in de fastservicesector is het van belang om deze administratieve taken goed uit te kunnen voeren. De behoefte van de branche aan strengere sancties bij het niet naleven van de wettelijke regels is toegenomen. Om deze reden wordt de wet van productaansprakelijkheid meer toegepast. Dit betekent dat een medewerker in de fastservicesector op de hoogte dient te zijn van de diverse wet- en regelgevingen en deze ook in acht neemt bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden. Tot slot richt het overheidsbeleid meer aandacht op de sociale hygiëne in de fastservice met het oog op de toenemende agressie in de fastservicesector. De steeds strenger wordende regels van de arbo en de controle op de naleving van die regels door de bedrijven hebben

	tevens invloed op de wijze waarop een medewerker in de fastservicesector zijn werkzaamheden dient uit te voeren. Van hem wordt verwacht dat hij de voorschriften op het gebied van de productaansprakelijkheid en van de arbo serieus neemt en toepast. De ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving hebben gevolgen voor de manier waarop een medewerker in de fastservicesector zijn verantwoordelijkheden moet waarmaken. Daarbij wordt gedacht aan de werkhouding, de gastgerichtheid en de kwaliteit van het omgaan met privacy, veiligheid, hygiëne en milieuzorg.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	De trends en ontwikkelingen in de verschillende sectoren van de samenleving en de maatschappij hebben invloed op zowel de inhoud van het beroep van een medewerker in de fastservicesector als de manier waarop het wordt uitgeoefend. Het beleid gericht op obesitas brengt voor de Manager/ondernemer fastservice de verplichting mee dat hij zorg draagt voor het aanbieden van “gezondere” producten. Dit heeft natuurlijk gevolgen voor de bedrijfsvoering: het inkoop- en productiebeleid, maar ook het communicatiebeleid in het bedrijf. Het kan dus ook leiden tot nieuwe investeringen. De bedrijfsleider fastservice in vooral kleinere bedrijven zal direct met de uitvoering van deze zaken worden belast. In grotere fastservicebedrijven kan dit aan hem worden gedelegeerd door de Manager/ondernemer fastservice. Voor de werknemers betekent het overheidsbeleid dat ze zich bewust zijn van het probleem en daarmee samenhangend zich bewust zijn van de adviezen en informatie die zij aan gasten over de producten geven. De werknemers zullen ook bijgeschoold moeten worden in wat met “gezondere” producten wordt bedoeld. Door zowel de internationale als de technologische ontwikkelingen zijn er nieuwe producten in de fastservicemarkt ontstaan. Een gevolg van al die ontwikkelingen is, dat een medewerker in de fastservicesector meer dan voorheen sociaal vaardig moet zijn. Hij moet met een verscheidenheid van specifieke wensen van gasten, met gasten die nu minder geduldig zijn en veelal haast hebben, kunnen omgaan. Ook moet hij met verschijnselen, zoals agressie en verslaving kunnen omgaan. Door die ontwikkelingen wordt van een medewerker in de fastservicesector verwacht dat hij zich niet alleen bewust is van het belang en de noodzaak van de richtlijnen van de sociale hygiëne, maar ook dat hij dienovereenkomstig handelt. Voorts wordt van hem verwacht dat hij de voorschriften op het gebied van de productaansprakelijkheid en van de arbo serieus neemt en die toepast. Een medewerker in de fastservicesector behoort dus in zijn beroepsmatig handelen bij de tijd te zijn.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Legenda:
U1: Medewerker fastservice
U2: 1e Medewerker fastservice
U3: Bedrijfsleider fastservice

			Uitstroom		
Kerntaak	**Werkproces**		**U1**	**U2**	**U3**
Kerntaak 1: Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten					
	1.1	Maakt de gastenruimte bedrijfsklaar	x	x	x
	1.2	Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces	x	x	x
	1.3	Voert productiewerkzaamheden uit	x	x	x
	1.4	Houdt de productie- en distributieruimtes schoon gedurende de shift	x	x	x
	1.5	Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit	x	x	x
	1.6	Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit		x	x
Kerntaak 2: Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten					
	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
	2.4	Distribueert bestellingen	x	x	x
	2.5	Gaat om met risico- en ongewenst gedrag	x	x	x
	2.6	Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening		x	x
	2.7	Vangt klachten van gasten op en handelt deze af	x	x	x
Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt					
	3.1	Controleert de voorraad en bestelt	x	x	x
	3.2	Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen	x	x	x

			Uitstroom		
Kerntaak	**Werkproces**		**U1**	**U2**	**U3**
	3.3	Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op	x	x	x
Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit					
	4.1	Assisteert bij beleidsontwikkeling			x
	4.2	Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen en doet voorstellen			x
	4.3	Voert de dagadministratie uit			x
	4.4	Bewaakt budgetten			x
	4.5	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers			x
	4.6	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken			x
	4.7	Plant en verdeelt werkzaamheden		x	x
	4.8	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan		x	x
	4.9	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team		x	x
	4.10	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer		x	x
	4.11	Voert werkoverleg			x
	4.12	Rapporteert aan de Manager/ondernemer fastservice		x	x

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Medewerker fastservice*
- *1e Medewerker fastservice*
- *Bedrijfsleider fastservice*

4.1 Medewerker fastservice

Algemene informatie

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

De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Engels

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x	x	x	x	
A1	x	x	x	x	x

4.2 1e Medewerker fastservice

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De 1e Medewerker fastservice verricht zijn werkzaamheden in de fastservicesector. De bedrijven waarin hij zijn werkzaamheden feitelijk uitvoert, hebben verschillende formules. Hierbij kan worden gedacht aan fastfoodrestaurants, buffetrestaurants, bedrijfskantines, cafetaria's en strandpaviljoens, IJssalons koffiezaken en tearooms, bake-off bedrijven, broodjeszaken, lunchrooms, pizza-afhaal- en bezorgbedrijven en pannenkoekenrestaurants. 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 voorbewerking hebben ondergaan, dat de prijs relatief laag is en dat de medewerkers contact hebben met de gast en tegelijkertijd bestellingen geheel of gedeeltelijk klaarmaken, samenstellen of verzamelen.
Typerende beroepshouding	De 1e Medewerker fastservice richt alle activiteiten op de gast en zijn belangen. Hij denkt vanuit het perspectief van tevreden gasten. De 1e Medewerker fastservice is sterk probleemoplossend. Hij neemt de totale situatie in ogenschouw en maakt een onderscheid tussen hoofdzaken en bijzaken. De 1e Medewerker fastservice is, tot slot, ingesteld op het bereiken van doelstellingen . Daartoe gaat hij op een eerlijke manier om met anderen, toont hij inzicht in het eigen functioneren en is hij kritisch op zichzelf. Hij kan kritiek verwerken, blijft overeind bij falen of tegenspoed, komt met oplossingen en met voorstellen voor nieuwe werkwijzen.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De 1e Medewerker fastservice vervult een coördinerende rol: hij regelt de werkzaamheden van medewerkers, stuurt medewerkers aan, controleert en corrigeert, indien nodig, medewerkers bij de uitvoering van taken. Hij vervult daarnaast een ondersteunende rol naar de Bedrijfsleider fastservice en/of Manager/ondernemer fastservice bij de coaching en begeleiding van lerende medewerkers op de werkplek. De 1e Medewerker fastservice vervult verder een uitvoerende rol. Hij werkt immers actief mee bij het uitvoeren van werkzaamheden op het gebied van productie en distributie. De 1e Medewerker fastservice voert zijn werkzaamheden onder directe verantwoordelijkheid van de Bedrijfsleider fastservice of Manager/ondernemer fastservice uit, maar is verantwoordelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden van de medewerkers die tot zijn shift behoren. Hij legt daarover verantwoording af bij de Bedrijfsleider fastservice of Manager/ondernemer fastservice.
Complexiteit	De complexiteit van het beroep van 1e Medewerker fastservice is tamelijk hoog. De 1e Medewerker fastservice voert zijn taken naast elkaar uit. Hij stuurt medewerkers aan, werkt mee aan de begeleiding van lerende medewerkers op de werkplek en neemt zelf deel aan zowel het productie- als het distributieproces in het bedrijf: Hij stuurt medewerkers aan, maar is tegelijkertijd collega van diezelfde medewerkers. De aard en de inhoud van deze taken bepalen in sterke mate de graad van complexiteit van het beroep van 1e Medewerker fastservice. Daar komt nog bij dat de 1e Medewerker fastservice bij zijn taakuitvoering niet altijd kan volstaan met routinehandelingen en het gebruik van standaardprocedures. De problemen die zich hierbij kunnen voordoen, vragen om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen. De 1e Medewerker fastservice dient verschillende standaardwerkwijzen te kunnen combineren en/of werk naar eigen inzicht uit te kunnen voeren. Daarnaast dient de 1e Medewerker fastservice te beschikken over algemene kennis van en vaardigheden voor bedrijfsvoering om zijn werkzaamheden te kunnen uitvoeren.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee

<table>
<tr>
<td>Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde</td>
<td>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.
Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.

De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Engels
<table>
<tr><th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreken</th><th>Schrijven</th></tr>
<tr><td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>B1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr>
<tr><td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

4.3 Bedrijfsleider fastservice

Algemene informatie

Context van de uitstroom	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. 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 voorbewerking hebben ondergaan, dat de prijs relatief laag is en dat de medewerkers contact hebben met de gast en tegelijkertijd bestellingen geheel of gedeeltelijk klaarmaken, samenstellen of verzamelen.
Typerende beroepshouding	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 onverwachtse 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.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	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.
Complexiteit	De complexiteit van het beroep van de Bedrijfsleider fastservice is hoog omdat hij 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.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee

<table>
<tr>
<td>Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde</td>
<td>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.
Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F.

De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Engels
<table>
<tr><th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreken</th><th>Schrijven</th></tr>
<tr><td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr>
<tr><td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

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

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten	**Werkprocessen bij kerntaak 1**
Beschrijving kerntaak: De medewerker in de fastservicesector maakt de gastenruimte bedrijfsklaar. 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. De medewerker in de fastservicesector 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. De medewerker in de fastservicesector 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. De medewerker in de fastservicesector houdt de productie- en distributieruimte schoon gedurende de shift. Hij verwijdert afval en reinigt gebruikte werkmaterialen en indien van toepassing serviesgoed. Hij maakt de tafels schoon, zet vaste attributen op hun plaats, maakt stoelen schoon en schuift deze 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. De medewerker in de fastservicesector ruimt aan het einde van de werkdag overgebleven producten conform de bedrijfsrichtlijnen op. Hij registreert de producten die niet meer gebruikt kunnen worden. Hij ruimt gereedschappen op, maakt apparaten en gereedschappen schoon en desinfecteert ze. Hij voert schoonmaakwerkzaamheden uit volgens het aanwezige schoonmaakplan en stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij zamelt afval in en voert het gescheiden af. Hij voert oliën en/of afvalstoffen op voorgeschreven wijze af. Hij registreert de resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles.	1.1 Maakt de gastenruimte bedrijfsklaar 1.2 Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces 1.3 Voert productiewerkzaamheden uit 1.4 Houdt de productie- en distributieruimtes schoon gedurende de shift 1.5 Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit 1.6 Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit

De 1e Medewerker fastservice en/of de Bedrijfsleider fastservice controleert de verschillende apparatuur, gereedschappen en materialen op het vóórkomen van bijzonderheden, mankementen of slijtage en gebruikt hierbij een checklist. Hij heft na overleg met zijn leidinggevende eenvoudige storingen op, voert eenvoudige reparaties uit en meldt grotere gebreken en ernstige storingen bij de leidinggevende of neemt rechtstreeks contact op met de leverancier of met het onderhoudsbedrijf. **Toelichting:** De aard en de inhoud van de voorbereidende werkzaamheden voor het productieproces hangen af van het bedrijfstype en van de bedrijfsformule. De aard en de inhoud van de bereiding en/of van de assemblage en de kwaliteitseisen waaraan de bereide of geassembleerde producten moeten voldoen, hangen tevens af van het bedrijfstype en van de bedrijfsformule. De medewerker fastservice past tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden de wettelijke voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, persoonlijke hygiëne, HACCP en milieuzorg toe.	

5.2 Kerntaak 2: Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten	Werkprocessen bij kerntaak 2
Beschrijving kerntaak: De medewerker in de fastservicesector 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. De medewerker in de fastservicesector begroet een binnenkomende gast of heeft indien hij bezig is met een andere gast minimaal even oogcontact. Hij neemt bestelling van gasten 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. De medewerker in de fastservicesector verwerkt de bestelling conform de vereisten vanuit de formule van het bedrijf in het kassasysteem. Hij controleert het geld op echtheid. Hij geeft wisselgeld terug. Hij houdt de kassa ordelijk en overzichtelijk. Hij herstelt foutief aangeslagen bonnen en bestellingen en hij controleert en verantwoord de ontvangsten. De medewerker in de fastservicesector distribueert de bestelling 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/buffet, serveert hij de bestelling, bezorgt hij of laat hij de bestelling op het besteladres bezorgen. Hij wenst de gast smakelijk eten toe. Hij neemt conform de bedrijfsformule afscheid van de gasten, past aftersales toe en vraagt daarbij naar hun tevredenheid. De medewerker in de fastservicesector signaleert risico- en ongewenst gedrag bij gasten en stelt collega's en/of zijn leidinggevende hiervan op de hoogte. De 1e Medewerker fastservice en/of Bedrijfsleider fastservice spreekt hij de gast volgens de bedrijfsprocedure aan op ontoelaatbaar gedrag. Hij legt de gast het doel, de inhoud en het waarom van de regel uit. De 1e Medewerker fastservice en/of Bedrijfsleider fastservice verwijdert lastige gasten en houdt drugs- en alcoholgebruik van de gasten in de gaten. De 1e Medewerker in de fastservice en/of de Bedrijfsleider fastservice voert conform bedrijfsrichtlijnen hulpverleningstaken uit op basis van de ontstane situatie, Hij schakelt, indien leidinggevende niet aanwezig is, afhankelijk van de aard van de situatie, de bedrijfshulpverlening (BHV-er) en/of externe instanties, zoals ambulancedienst, in. De medewerker in de fastservicesector vangt klachten van gasten op over de service en/of producten van het bedrijf. Hij handelt klachten af volgens de in het bedrijf geldende procedures voor klachtenafhandeling. Hij stelt, afhankelijk van de procedure voor klachtenbehandeling in het bedrijf, de gast op de hoogte van de wijze van afhandeling van de klacht. Hij meldt klachten van gasten altijd bij de leidinggevende.	2.1 Beantwoordt de telefoon en neemt de boodschap/bestelling aan 2.2 Verkoopt fastserviceproducten 2.3 Bedient en beheert de kassa 2.4 Distribueert bestellingen 2.5 Gaat om met risico- en ongewenst gedrag 2.6 Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening 2.7 Vangt klachten van gasten op en handelt deze af

Toelichting: De Medewerker fastservice neemt niet in alle fastservicebedrijven de telefoon op. Hier worden binnen de fastservicebedrijven afspraken over gemaakt. Wanneer de Medewerker in de fastservicesector een klacht opvangt op het gebied van voedselveiligheid is het van belang dat de procedures adequaat wordt doorlopen en waar nodig direct maatregelen worden genomen.	

5.3 Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt	Werkprocessen bij kerntaak 3
Beschrijving kerntaak: De medewerker in de fastservicesector controleert of assisteert bij de controle van de voorraden op kwaliteit en houdbaarheid, vult standaard (voorraad)lijsten in en vult werkvoorraad bij. Hij geeft eventuele tekorten door aan de direct leidinggevende. De 1e Medewerker fastservice en/of de Bedrijfsleider fastservice plaatst de bestelling bij de leverancier. Hij houdt daarbij rekening met externe factoren die bestelhoeveelheden kunnen beïnvloeden. Hij houdt de bewaar- of opslagplaats op orde. De medewerker in de fastservicesector ontvangt of assisteert bij de ontvangst van grondstoffen en goederen. Hij controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis van wettelijke richtlijnen. Hij noteert de resultaten van de uitgevoerde controles, de temperatuur van de geleverde goederen en eventuele afwijkingen conform bedrijfsrichtlijnen. Retourneert eventuele beschadigde grondstoffen en goederen of meldt opgemerkte afwijkingen aan de leidinggevende. Hij tekent, wanneer alles in orde is, de afleverbon. De medewerker in de fastservicesector 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. **Toelichting:** De Medewerker fastservice assisteert bij het bestellen en ontvangen van grondstoffen en goederen. Hierbij voert de Medewerker fastservice zijn werkzaamheden uit volgens de bedrijfsrichtlijnen.	3.1 Controleert de voorraad en bestelt 3.2 Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen 3.3 Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op

5.4 Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	Werkprocessen bij kerntaak 4
Beschrijving kerntaak: 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 bedrijf en binnen de fastservice 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. De Bedrijfsleider fastservice maakt analyses van de omzet van de afdeling 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. De Bedrijfsleider fastservice registreert relevante bedrijfsgegevens volgens bedrijfsrichtlijnen en/of relevante wettelijke richtlijnen, zoals behaalde omzetten, gewerkte uren van medewerkers per shift, personeelsverbruik, verspillijsten, verloven, ziekteverzuim en personeelsverloop. Hij legt 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. De Bedrijfsleider fastservice bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten. 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. 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. 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 fastservicebedrijf. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken besluit hij of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie of beloning of eventueel voor beëindiging van de	4.1 Assisteert bij beleidsontwikkeling 4.2 Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen en doet voorstellen 4.3 Voert de dagadministratie uit 4.4 Bewaakt budgetten 4.5 Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers 4.6 Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken 4.7 Plant en verdeelt werkzaamheden 4.8 Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan 4.9 Motiveert en stimuleert samenwerking in het team 4.10 Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer 4.11 Voert werkoverleg 4.12 Rapporteert aan de Manager/ondernemer fastservice

dienstbetrekking. Hij verwerkt resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken in de personeelsdossiers en neemt bij dit alles relevante voorschriften in acht. De 1e Medewerker fastservice en/of Bedrijfsleider fastservice plant en verdeelt de werkzaamheden binnen shifts. Hij draagt indien van toepassing de shift over aan een andere leidinggevende. Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel. 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. De Bedrijfsleider fastservice maakt de werkroosters en houdt daarbij rekening met de capaciteiten en kwaliteiten van de medewerkers. De 1e Medewerker fastservice geeft de persoon die de werkroosters heeft gemaakt feedback over zijn bevindingen van de opgestelde roosters, zodat toekomstige roosters geoptimaliseerd kunnen worden. De 1e Medewerker fastservice en/of 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 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 werknemers. Hij introduceert (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie. De 1e Medewerker fastservice en/of Bedrijfsleider fastservice besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers 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 verkomen en terugdringen van ziekteverzuim. De 1e Medewerker fastservice en/of Bedrijfsleider fastservice bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team en de hygiëne- en kwaliteitscontroles. 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 en dat de hygiëne- en kwaliteitscontroles conform relevante wetgeving wordt geregistreerd. De Bedrijfsleider fastservice organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers in zijn team. Tijdens dit overleg informeert hij de medewerkers over het gevoerde beleid. 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. De 1e Medewerker fastservice en/of Bedrijfsleider fastservice rapporteert aan de Bedrijfsleider fastservice en/of of Manager/ondernemer fastservice over hoe zijn shift is verlopen en geeft informatie over het functioneren van de verschillende medewerkers. De Bedrijfsleider fastservice maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en geeft financiële terugkoppeling naar de Manager/ondernemer fastservice. Hij verzamelt informatie uit	

werkoverleggen voor de Manager/ondernemer fastservice en bespreekt verbeterpunten of problemen met de Manger/ondernemer fastservice. **Toelichting:** Het jaarplan is afgeleid van het ondernemersplan. Het is een (korte) beschrijving van welke werkzaamheden er worden uitgevoerd op de afdeling, hoe deze werkzaamheden worden uitgevoerd en welke middelen ervoor nodig zijn. Over het algemeen wordt er periodiek per jaar een afdelingsplan (of activiteitenplan) geschreven. Het jaarplan is vervolgens de basis voor het maken van werkplanningen voor het uitvoeren van dagelijkse en periodieke werkzaamheden en productieplanningen. Een medewerker in de fastservicesector heeft kennis van regels, procedures en werkwijzen die voor het gehele bedrijf gelden. Informatie hierover ontvangt hij van de Manager/ondernemer fastservice . De 1e Medewerker fastservice begeleidt en coacht de (lerende) medewerkers in de praktische en technische aspecten van het werk in het fastservicebedrijf. In voorkomende gevallen is hij ook betrokken bij sollicitatiegesprekken. De Bedrijfsleider fastservice of de Manager/ondernemer fastservice is eindverantwoordelijk voor de begeleiding van (lerende) medewerkers en het aanstellen van nieuwe medewerkers.	

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten

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 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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Maakt de gastenruimte bedrijfsklaar																									
1.2	Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces																									
1.3	Voert productiewerkzaamheden uit																									

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 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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.4	Houdt de productie- en distributieruimtes schoon gedurende de shift																									
1.5	Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit																									
1.6	Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit																									

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

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	U	V	W	X	Y
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Beantwoordt de telefoon en neemt de boodschap/bestelling aan																									

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	U	V	W	X	Y
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.2	Verkoopt fastserviceproducten									■									■		■					
2.3	Bedient en beheert de kassa											■	■	■							■					
2.4	Distribueert bestellingen												■						■	■	■					
2.5	Gaat om met risico- en ongewenst gedrag	■				■				■											■		■			
2.6	Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening					■						■									■		■			
2.7	Vangt klachten van gasten op en handelt deze af				■									■							■					

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt

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	U	V	W	X	Y
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Controleert de voorraad en bestelt											■		■							■					
3.2	Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen										■										■					
3.3	Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op												■								■					

6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit

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 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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.1	Assisteert bij beleidsontwikkeling					■■					■■	■■						■■							■■	
4.2	Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen en doet voorstellen										■■			■■												
4.3	Voert de dagadministratie uit										■■		■■								■■					
4.4	Bewaakt budgetten		■■								■■			■■							■■					
4.5	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers	■■					■■			■■				■■							■■					

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 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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.6	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken	■	■	■					■		■			■							■					
4.7	Plant en verdeelt werkzaamheden		■			■					■							■			■					
4.8	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan		■	■	■									■												
4.9	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			■		■																				
4.10	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer		■											■						■						
4.11	Voert werkoverleg					■			■	■	■			■				■								

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 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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.12	Rapporteert aan de Manager/ondernemer fastservice					■					■			■												■

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Medewerker fastservice

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

Proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

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

Kerntaak 1 **Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten**		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten 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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.6	Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit																									

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

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.1 werkproces: Maakt de gastenruimte bedrijfsklaar			
Omschrijving	De Medewerker fastservice maakt de gastenruimte bedrijfsklaar volgens bedrijfsprocedures. Hij ruimt tafels op, maakt bepaalde objecten schoon, maakt indien van toepassing vaste attributen schoon, vult deze indien nodig aan en zet ze op hun plaats. Hij ruimt aanwezige servicetafels op en vult deze aan. Hij controleert of de toiletten schoon en op orde zijn. Hij zet de ventilatie, verwarming en verlichting aan.		
Gewenst resultaat	Tafels zijn opgeruimd, vaste attributen zijn schoongemaakt, aangevuld en op hun plaats gezet. De servicetafels zijn aangevuld en zien er verzorgd uit. De toiletten zijn schoon en op orde en de ventilatie, verwarming en verlichting staan aan.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het schoonmaken van toiletten, bepaalde objecten, tafels en vaste attributen.	• K: materialenkennis (eigenschappen en toepassing) • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • V: schriftelijk communiceren: Nederlands
Instructies en procedures opvolgen	• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Werkt bij het bedrijfsklaar maken van de gastenruimte volgens de bedrijfsvoorschriften en relevante wettelijke richtlijnen.	

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.2 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces			
Omschrijving	De Medewerker fastservice voert voorbereidende werkzaamheden uit ten behoeve van het productie- en distributieproces volgens de instructies van de leidinggevende, relevante bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen. Hij stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij controleert de buffetten, schappen en counters, vult deze bij en vervangt waar nodig producten. Hij zet volgens het opstartschema van het bedrijf diverse apparaten en automaten aan en stelt deze in op het op tijd bereiken van de juiste temperatuur. Hij legt gereedschappen en materialen klaar.		
Gewenst resultaat	De voorbereidende werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende en uitgevoerd volgens geldende bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. De buffetten, schappen en counters zijn gecontroleerd en aangevuld. Apparatuur en automaten zijn op tijd aangezet en op temperatuur gebracht op basis van het opstartschema.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen	Stemt tijdig af met collega's en/of leidinggevende en helpt hen zo nodig, zodat er optimaal wordt samengewerkt, de werkzaamheden tijdig gereed zijn en het fastservicebedrijf kan worden geopend.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: materialenkennis (eigenschappen en toepassing) • K: milieuzorg • K: opstartschema van apparatuur en automaten • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het behandelen van diverse materialen en grondstoffen en gaat er effectief en bewust mee om, zodat geen tijd, geld en energie verspild wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	• Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Werkt bij het uitvoeren van voorbereidende werkzaamheden volgens de instructies van de leidinggevende, bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en zet diverse apparaten en automaten aan volgens het opstartschema.	

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.3 werkproces: Voert productiewerkzaamheden uit			
Omschrijving	De Medewerker fastservice bereidt en/of assembleert fastserviceproducten volgens de werkinstructies van het bedrijf en stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij verzamelt bestellingen van fastserviceproducten. Hij maakt fastserviceproducten met behulp van diverse apparatuur klaar en werkt bereide en/of geassembleerde fastserviceproducten af tot aantrekkelijke eindproducten.		
Gewenst resultaat	Fastserviceproducten zijn verzameld, bereid en/of geassembleerd en afgewerkt volgens de werkinstructies van het fastservicebedrijf. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of de leidinggevende. Er is veilig, milieuvriendelijk en hygiënisch gewerkt volgens wettelijke voorschriften. Er is gebruik gemaakt van diverse apparatuur om fastserviceproducten te kunnen bereiden en/of assembleren. De bereide fastserviceproducten zijn afgewerkt tot aantrekkelijke eindproducten.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen	Overlegt met collega's en/of leidinggevende over de uit te voeren werkzaamheden met betrekking tot het bereiden en/of assembleren van fastserviceproducten, zodat de werkzaamheden van verschillende collega's op elkaar zijn afgestemd.	• K: de werking van de voor de fastservice kenmerkende apparatuur • K: kwaliteitsnormen • K: materialenkennis (eigenschappen en toepassing) • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • K: warenkennis • V: basis snijtechnieken • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands • V: toepassen van voor de fastservice kenmerkende bereidingstechnieken
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Past de in het fastservicebedrijf van toepassing zijnde snijtechnieken en bereidingstechnieken vlot en accuraat toe om fastserviceproducten te kunnen bereiden en afwerken.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen	Gebruikt bij het bereiden van fastserviceproducten en kleine gerechten de benodigde apparatuur, materialen en middelen op effectieve wijze en gaat bewust om met de materialen en middelen.	
Kwaliteit leveren	• Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen	Werkt ordelijk en systematisch bij de bereiding van fastserviceproducten en werkt daarbij in het tempo dat nodig is om de bestelling tijdig aan de gast te kunnen overhandigen en zodat de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Werkt bij het bereiden van fastserviceproducten conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat er geen onveilige situaties ontstaan en er hygiënisch gewerkt wordt.	

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.4 werkproces: Houdt de productie- en distributieruimtes schoon gedurende de shift			
Omschrijving	De Medewerker fastservice houdt de productie- en distributieruimte schoon gedurende de shift. Hij verwijdert afval en reinigt gebruikte werkmaterialen en indien van toepassing serviesgoed. Hij maakt de tafels schoon, zet vaste attributen op hun plaats, maakt stoelen schoon en schuift ze aan. Hij controleert gedurende de werktijd regelmatig of de toiletten nog schoon en op orde zijn en de vuilnisbakken op tijd geledigd zijn. Indien dit niet het geval is onderneemt hij actie door de toiletten schoon te maken en de vuilnisbakken te legen.		
Gewenst resultaat	Afval is verwijderd. Werkmaterialen en serviesgoed zijn gereinigd. Tafels zijn gereed gemaakt voor nieuwe gasten. De toiletten en vuilnisbakken zijn regelmatig gecontroleerd en zo nodig geleegd en schoongemaakt.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen	Kiest de benodigde schoonmaakmiddelen, hanteert de voorgeschreven dosering en gebruikt materialen en apparatuur op effectieve wijze.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: de werking en gebruikersonderhoud van apparatuur, automaten en materialen • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • K: schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen (eigenschappen en toepassing) • V: schriftelijk communiceren: Nederlands • V: toepassen van rekenvaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Handelt bij het schoonmaken en het op orde houden van de productie- en distributieruimtes tijdens de shift volgens relevante wettelijke- en bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften.	

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.5 werkproces: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit			
Omschrijving	De Medewerker fastservice ruimt aan het einde van de werkdag overgebleven producten conform de bedrijfsrichtlijnen op. Hij registreert de producten die niet meer gebruikt kunnen worden. Hij ruimt gereedschappen op, maakt apparaten en gereedschappen schoon en desinfecteert ze. Hij voert schoonmaakwerkzaamheden uit volgens het aanwezige schoonmaakplan en stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij zamelt afval in en voert het gescheiden af. Hij voert oliën en/of afvalstoffen op voorgeschreven wijze af. Hij registreert de resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles.		
Gewenst resultaat	De overgebleven producten zijn volgens bedrijfsrichtlijnen opgeruimd en geregistreerd indien deze niet meer gebruikt kunnen worden. De werkruimte, apparatuur, gereedschappen en materialen zijn opgeruimd, schoongemaakt en gedesinfecteerd. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende. Afval is verzameld en gescheiden afgevoerd. De resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles zijn geregistreerd.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen • Proactief informeren	Stemt zijn werkzaamheden af met collega's en/of leidinggevende, zodat de werkruimte efficiënt kan worden opgeruimd en schoongemaakt.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • K: schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen (eigenschappen en toepassing) • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands • V: toepassen van rekenvaardigheden
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Registreert de resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles en de producten die niet meer gebruikt kunnen worden nauwkeurig en volledig, zodat deze resultaten kunnen worden gerapporteerd aan de leidinggevende.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen en gebruikt deze op effectieve wijze voor het schoonmaken en desinfecteren van werkruimtes, apparatuur en gereedschappen, gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, door de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen in een droge en schone omgeving.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Ruimt de werkruimtes, gereedschappen en apparatuur na gebruik direct op, maakt deze schoon en desinfecteert deze conform bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving met betrekking tot hygiëne.	

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

Proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Beantwoordt de telefoon en neemt de boodschap/bestelling aan									x									x		x					
2.2	Verkoopt fastserviceproducten									x									x		x					
2.3	Bedient en beheert de kassa											x	x	x							x					
2.4	Distribueert bestellingen												x						x	x	x					
2.5	Gaat om met risico- en ongewenst gedrag					x															x					
2.6	Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening																									
2.7	Vangt klachten van gasten op en handelt deze af				x																x					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.1 werkproces: Beantwoordt de telefoon en neemt de boodschap/bestelling aan			
Omschrijving	De Medewerker fastservice neemt op basis van de bedrijfsformule de telefoon op en groet de beller volgens de bedrijfsformule. Hij vraagt de beller waarmee hij hem kan helpen. Hij controleert of hij de mededeling of vraag correct heeft begrepen. Hij beantwoordt de vraag, verbindt het gesprek door en/of neemt een boodschap aan. Indien het om een bestelling gaat, noteert hij de bestelling en probeert hij tijdens het bestelgesprek bijverkoop te realiseren. Hij beëindigt het gesprek conform de bedrijfsformule en voert de acties uit die naar aanleiding van het gesprek nodig zijn.		
Gewenst resultaat	De telefoon is aangenomen. Vragen zijn beantwoord of de beller is doorverbonden. De boodschap/bestelling is aangenomen en genoteerd. Bij een bestelling is bijverkoop is gerealiseerd. De acties die naar aanleiding van het gesprek nodig zijn, zijn uitgevoerd.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Presenteren	• Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Beantwoordt vragen en/of geeft informatie over fastserviceproducten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de beller afstemt, inspeelt op de reactie van de beller en controleert of de boodschap goed is overgekomen.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: doelgroepen • K: drankenkennis • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: warenkennis • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands en Engels • V: toepassen van sociale vaardigheden • V: toepassen van verkooptechnieken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Inventariseert de wensen van de beller, stelt waar nodig vragen ter verduidelijking en vat het gesprek samen, bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en geeft op basis hiervan antwoord op de vraag van de beller en/of probeert bij een bestelling op basis hiervan bijverkoop te realiseren door de beller te wijzen op mogelijke aanbiedingen, zodat de dienstverlening zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de beller.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt de telefoon aan, neemt de boodschap/bestelling aan, beëindigt het gesprek en voert de nodige acties uit naar aanleiding van het telefoongesprek op basis van de bedrijfsrichtlijnen.	

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.2 werkproces: Verkoopt fastserviceproducten			
Omschrijving	De Medewerker fastservice begroet een binnenkomende gast of heeft indien hij bezig is met een andere gast minimaal even oogcontact. Hij neemt de bestelling van de gast op en helpt, indien nodig, de gast met zijn keuze. Hij geeft de gast informatie over de samenstelling van een product en probeert bijverkoop te realiseren. Hij controleert of hij de bestelling goed heeft begrepen.		
Gewenst resultaat	Gasten zijn begroet en de bestelling is opgenomen. Gasten hebben indien gewenst informatie ontvangen over de samenstelling van producten en zijn geholpen bij hun keuze. Bijverkoop is gerealiseerd. De opgenomen bestellingen zijn gecontroleerd op volledigheid.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Presenteren	• Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting op de samenstelling van snacks, kleine gerechten en dranken, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gast wordt geholpen in het maken van een keuze.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: doelgroepen • K: drankenkennis • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: verkoopinstructies • K: warenkennis • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands en Engels • V: toepassen van sociale vaardigheden • V: toepassen van verkooptechnieken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Inventariseert de wensen van de gast, bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en op basis van zijn drankenkennis en warenkennis, adviseert op basis hiervan de gast en/of probeert op basis hiervan bijverkoop te realiseren door de gast te wijzen op mogelijke aanbiedingen en gepresenteerde eindproducten, zodat de dienstverlening zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de gast.	
Instructies en procedures opvolgen	• Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Volgt de verkoopinstructies van het bedrijf op en werkt conform de voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen.	

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.3 werkproces: Bedient en beheert de kassa			
Omschrijving	De Medewerker fastservice verwerkt de bestelling conform de vereisten vanuit de formule van het bedrijf in het kassasysteem. Hij controleert het geld op echtheid. Hij geeft wisselgeld correct terug. Hij houdt de kassa ordelijk en overzichtelijk. Hij herstelt foutief aangeslagen bonnen en bestellingen en hij controleert en verantwoordt de ontvangsten.		
Gewenst resultaat	Bestellingen zijn conform de vereisten vanuit de formule van het bedrijf verwerkt in het kassasysteem. Geld is gecontroleerd op echtheid. De kassa is ordelijk en overzichtelijk. Foutief aangeslagen bonnen en bestellingen zijn hersteld. Ontvangsten zijn gecontroleerd en verantwoord.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten.	• K: betaalautomaten • K: betaalmiddelen • K: betalingswijzen • K: kassasystemen • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • V: schriftelijk communiceren: Nederlands • V: toepassen van rekenvaardigheden
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten en gebruikt deze bij het maken van de rekening en het afrekenen van bestellingen effectief, zodat de rekening kan worden opgemaakt.	
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	Analyseert eventuele kasverschillen, gaat na waardoor deze veroorzaakt worden en trekt op basis van de beschikbare informatie conclusies, zodat verantwoord kan worden hoe deze zijn ontstaan.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures	Stelt conform bedrijfsrichtlijnen de rekening op en neemt bij het afrekenen van bestellingen de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften in acht.	

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.4 werkproces: Distribueert bestellingen			
Omschrijving	De Medewerker fastservice distribueert de bestellingen conform de vereisten vanuit de formule van het bedrijf. Afhankelijk van waar de bestelling wordt gebruikt, verpakt hij de bestelling, overhandigt hij de bestelling aan de counter/het buffet, serveert hij de bestelling, bezorgt hij de bestelling of laat hij de bestelling op het besteladres bezorgen. Hij wenst de gast smakelijk eten toe. Hij neemt conform de bedrijfsformule afscheid van de gast, past aftersales toe en vraagt daarbij naar de tevredenheid.		
Gewenst resultaat	De bestelling is verpakt en tijdig overhandigd, gedistribueerd of geserveerd aan de gast volgens de bedrijfsformule. Er is afscheid genomen van de gast, er zijn aftersales toegepast en er is gevraagd naar de tevredenheid van de gast.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt bij het distribueren en verpakken van de bestelling gebruik van verschillende soorten materialen en verpakkingsvormen en gaat hier efficiënt mee om.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: de bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleid • K: gastenenquetes • K: kwaliteitsnormen • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: verpakkingsvormen en materialen • V: aftersales technieken • V: mondeling communiceren: Nederlands en Engels • V: toepassen van distributietechnieken
Kwaliteit leveren	• Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen	Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is, zodat bestellingen tijdig geserveerd, gedistribueerd en/of overhandigd kunnen worden aan de gast en de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Controleert of er aan de wensen en verwachtingen van de gast is voldaan en stelt de tevredenheid van de gast zo objectief mogelijk vast.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Serveert, distribueert en/of overhandigt de bestelling en past aftersales toe conform de bedrijfsvoorschriften en de bedrijfsformule.	

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.5 werkproces: Gaat om met risico- en ongewenst gedrag			
Omschrijving	De Medewerker fastservice signaleert risico- en ongewenst gedrag bij gasten en stelt collega's en/of zijn leidinggevende hiervan op de hoogte.		
Gewenst resultaat	Risico- en ongewenst gedrag bij gasten is gesignaleerd. Collega's en/of zijn leidinggevende zijn op de hoogte gebracht van het gesignaleerde risico- en ongewenst gedrag.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Proactief informeren	Meldt het gesignaleerde risico- en ongewenst gedrag bij zijn leidinggevende of collega's, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen of tijdig worden opgelost.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: bedrijfshulpverlening • K: de bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleid • K: sociale hygiëne • V: inschattingsvermogen • V: mondeling communiceren: Nederlands en Engels • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands • V: omgaan met agressie • V: omgaan met conflicten • V: toepassen van sociale vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Handelt bij risico- en ongewenst gedrag van gasten volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures.	

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.7 werkproces: Vangt klachten van gasten op en handelt deze af			
Omschrijving	De Medewerker fastservice vangt klachten van gasten op over de service en/of producten van het bedrijf. Hij handelt klachten af volgens de in het bedrijf geldende procedures voor klachtenafhandeling. Hij stelt, afhankelijk van de procedure voor klachtenbehandeling in het bedrijf, de gasten op de hoogte van de wijze van afhandeling van de klacht. Hij meldt klachten van gasten altijd bij de leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Klachten zijn gesignaleerd en indien mogelijk opgelost volgens de klachtenprocedure. Klachten zijn doorgegeven aan de leidinggevende. De gasten zijn afhankelijk van de klachtenprocedure op de hoogte gebracht van de wijze van afhandeling van de klacht.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Aandacht en begrip tonen	• Interesse tonen • Luisteren • Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen	Toont een geïnteresseerde houding en neemt de tijd om naar de gasten te luisteren, vraagt door op wat de ander vertelt, gaat niet direct in discussie, maar verplaatst zich in het standpunt van de gasten, zodat de gasten zich serieus genomen voelen.	• K: klachtenprocedure • K: voedselveiligheid • V: mondeling communiceren: Nederlands en Engels • V: toepassen van sociale vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Handelt klachten volgens de klachtenprocedure af en geeft deze conform de klachtenprocedure door aan de leidinggevende, zodat hij de gast tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

Proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

Kerntaak 3 **Beheert de voorraad en bestelt**		Competenties																							
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Controleert de voorraad en bestelt											x		x							x					
3.2	Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen										x										x					
3.3	Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op												x								x					

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

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt			
3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt			
Omschrijving	De Medewerker fastservice assisteert bij het controleren van de voorraden op kwaliteit en houdbaarheid. Hij vult standaard (voorraad)lijsten in en vult werkvoorraad bij volgens de instructies van de leidinggevende. Hij geeft eventuele tekorten door aan de direct leidinggevende. Hij houdt volgens de instructies van de leidinggevende de bewaar- of opslagplaats op orde.		
Gewenst resultaat	De voorraden zijn gecontroleerd op kwaliteit, houdbaarheid en aantal. De standaard (voorraad)lijsten zijn ingevuld. Tekorten en behoeften aan grondstoffen, producten en dranken zijn doorgegeven aan de leidinggevende. De bewaar- of opslagplaats is op orde gebracht volgens de instructies van de leidinggevende.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Houdt de bewaar- of opslagplaats op peil door de temperatuur en vochtigheid nauwkeurig te controleren en deze indien nodig bij te stellen op basis van zijn warenkennis.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: opslagcondities • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • K: standaard (voorraad)lijsten • K: voorraadbeheer • K: warenkennis • V: schriftelijk communiceren: Nederlands • V: toepassen van rekenvaardigheden
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	Controleert de voorraad op kwaliteit, houdbaarheid en aantal, zodat behoefte aan grondstoffen kan worden vastgesteld.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Voert zijn werkzaamheden uit volgens instructies van de leidinggevende, vult standaard (voorraad)lijsten en geeft tekorten en behoeften aan producten en artikelen volgens de bedrijfsvoorschriften door aan de leidinggevende.	

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt			
3.2 werkproces: Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen			
Omschrijving	De Medewerker fastservice assisteert bij het in ontvangst nemen van grondstoffen en goederen. Hij controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis van wettelijke richtlijnen. Hij noteert de resultaten van de uitgevoerde controles, de temperatuur van de geleverde goederen en eventuele afwijkingen conform de bedrijfsrichtlijnen en meldt opgemerkte afwijkingen aan de direct leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Grondstoffen en goederen zijn in ontvangst genomen en gecontroleerd conform de afleverbon en op basis van wettelijke- en bedrijfs richtlijnen. De resultaten van de uitgevoerde controles en de temperatuur van de geleverde goederen is genoteerd. Afwijkingen zijn genoteerd en doorgegeven aan de leidinggevende.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert de resultaten van de uitgevoerde controles, de temperatuur en eventuele beschadigingen en/of afwijkingen van de geleverde producten volledig en nauwkeurig.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring) • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands • V: toepassen van rekenvaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis van wettelijke richtlijnen en handelt bij afwijkingen in de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften.	

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt			
3.3 werkproces: Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op			
Omschrijving	De Medewerker fastservice assisteert bij het transporteren van goederen en producten op basis van de instructies van de leidinggevende. Hij transporteert volgens relevante richtlijnen de goederen intern naar de bestemde plaatsen. Hij pakt de goederen uit of om en slaat deze op. Hij houdt daarbij rekening met de aard, de structuur en met de houdbaarheid van de grondstoffen en goederen. Hij volgt bij het opslaan van de grondstoffen en goederen de regels op voor opslag en het FiFo-principe. Hij voert de verpakkingsmaterialen, de emballage en het overige afval af.		
Gewenst resultaat	Goederen zijn uitgepakt, getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens de instructies van de leidinggevende en relevante richtlijnen en het FiFo-principe, waarbij hij rekening heeft gehouden met de aard, de structuur en de houdbaarheid van de grondstoffen en goederen . Verpakkingsmaterialen, de emballage en overig afval is afgevoerd.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen voor het uitpakken, transporteren en opslaan van de verschillende goederen en grondstoffen, gebruikt deze op effectieve wijze en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, zodat onveilige situaties worden voorkomen en er geen tijd en energie verspild wordt.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: FiFo • K: grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring) • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • K: transportmiddelen • V: schriftelijk communiceren: Nederlands
Instructies en procedures opvolgen	• Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Volgt de instructies van de leidinggevende op en werkt bij het transporteren, het opslaan van producten, dranken en artikelen en het afvoeren van afval conform bedrijfs-, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.	

2.2 1e Medewerker fastservice

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

Proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

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

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.1 werkproces: Maakt de gastenruimte bedrijfsklaar			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice maakt de gastenruimte bedrijfsklaar volgens bedrijfsprocedures. Hij ruimt tafels op, maakt bepaalde objecten schoon, maakt indien van toepassing vaste attributen schoon, vult deze indien nodig aan en zet ze op hun plaats. Hij ruimt aanwezige servicetafels op en vult deze aan. Hij controleert of de toiletten schoon en op orde zijn. Hij zet de ventilatie, verwarming en verlichting aan.		
Gewenst resultaat	Tafels zijn opgeruimd, vaste attributen zijn schoongemaakt, aangevuld en op hun plaats gezet. De servicetafels zijn aangevuld en zien er verzorgd uit. De toiletten zijn schoon en op orde en de ventilatie, verwarming en verlichting staan aan.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het schoonmaken van toiletten, bepaalde objecten, tafels en vaste attributen.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: materialenkennis (eigenschappen en toepassing) • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • V: schriftelijk communiceren: Nederlands
Instructies en procedures opvolgen	• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Werkt bij het bedrijfsklaar maken van de gastenruimte volgens de bedrijfsvoorschriften en relevante wettelijke richtlijnen.	

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.2 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces			
Omschrijving	De 1e Medewerker 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.		
Gewenst resultaat	De voorbereidende werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende en uitgevoerd volgens geldende bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. De buffetten, schappen en counters zijn gecontroleerd en aangevuld. Apparatuur en automaten zijn op tijd aangezet en op temperatuur gebracht op basis van het opstartschema.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen	Stemt tijdig af met collega's en/of leidinggevende en helpt hen zo nodig, zodat er optimaal wordt samengewerkt, de werkzaamheden tijdig gereed zijn en het fastservicebedrijf kan worden geopend.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: materialenkennis (eigenschappen en toepassing) • K: milieuzorg • K: omzetverwachtingen • K: opstartschema van apparatuur en automaten • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands • V: toepassen van rekenvaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Rekent op basis van zijn inzicht in de te verwachten omzet de benodigde hoeveelheden nauwkeurig uit om buffetten, schappen en counters te kunnen aanvullen.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het behandelen van diverse materialen en grondstoffen en gaat er effectief en bewust mee om, zodat geen tijd, geld en energie verspild wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	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.	

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.3 werkproces: Voert productiewerkzaamheden uit			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice bereidt en/of assembleert fastserviceproducten volgens de werkinstructies van het bedrijf en stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij verzamelt bestellingen van fastserviceproducten. Hij maakt fastserviceproducten met behulp van diverse apparatuur klaar en werkt bereide en/of geassembleerde fastserviceproducten af tot aantrekkelijke eindproducten.		
Gewenst resultaat	Fastserviceproducten zijn verzameld, bereid en/of geassembleerd en afgewerkt volgens de werkinstructies van het fastservicebedrijf. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende. Er is veilig, milieuvriendelijk en hygiënisch gewerkt volgens wettelijke voorschriften. Er is gebruik gemaakt van diverse apparatuur om fastserviceproducten te kunnen bereiden en/of assembleren. De bereide fastserviceproducten zijn afgewerkt tot aantrekkelijke eindproducten.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen	Overlegt met collega's en/of leidinggevende over de uit te voeren werkzaamheden met betrekking tot het bereiden en/of assembleren van fastserviceproducten, zodat de werkzaamheden van verschillende collega's op elkaar zijn afgestemd.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: de werking van de voor de fastservice kenmerkende apparatuur • K: kwaliteitsnormen • K: materialenkennis (eigenschappen en toepassing) • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • K: warenkennis • V: basis snijtechnieken • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands • V: toepassen van voor de fastservice kenmerkende bereidingstechnieken
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Past de in het fastservicebedrijf van toepassing zijnde snijtechnieken en bereidingstechnieken vlot en accuraat toe om fastserviceproducten te kunnen bereiden en afwerken.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen	Gebruikt bij het bereiden van fastserviceproducten en kleine gerechten de benodigde apparatuur, materialen en middelen op effectieve wijze en gaat bewust om met de materialen en middelen.	
Kwaliteit leveren	• Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen	Werkt ordelijk en systematisch bij de bereiding van fastserviceproducten en werkt daarbij in het tempo dat nodig is om de bestelling tijdig aan de gast te kunnen overhandigen en zodat de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Werkt bij het bereiden van fastserviceproducten conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat er geen onveilige situaties ontstaan en er hygiënisch gewerkt wordt.	

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.4 werkproces: Houdt de productie- en distributieruimtes schoon gedurende de shift			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice houdt de productie- en distributieruimte schoon gedurende de shift. Hij verwijdert afval en reinigt gebruikte werkmaterialen en indien van toepassing serviesgoed. Hij maakt de tafels schoon, zet vaste attributen op hun plaats, maakt stoelen schoon en schuift ze aan. Hij controleert gedurende de werktijd regelmatig of de toiletten nog schoon en op orde zijn en de vuilnisbakken op tijd geledigd zijn. Indien dit niet het geval is onderneemt hij actie door de toiletten schoon te maken en de vuilnisbakken te legen of door deze taak te delegeren.		
Gewenst resultaat	Afval is verwijderd. Werkmaterialen en serviesgoed zijn gereinigd. Tafels zijn gereed gemaakt voor nieuwe gasten. De toiletten en vuilnisbakken zijn regelmatig gecontroleerd en zo nodig geleegd en schoongemaakt.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen	Kiest de benodigde schoonmaakmiddelen, hanteert de voorgeschreven dosering en gebruikt materialen en apparatuur op effectieve wijze.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: de werking en gebruikersonderhoud van apparatuur, automaten en materialen • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • K: schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen (eigenschappen en toepassing) • V: schriftelijk communiceren: Nederlands • V: toepassen van rekenvaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Handelt bij het schoonmaken en het op orde houden van de productie- en distributieruimtes tijdens de shift volgens relevante wettelijke- en bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften.	

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.5 werkproces: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice ruimt aan het einde van de werkdag overgebleven producten conform de bedrijfsrichtlijnen op. Hij registreert de producten die niet meer gebruikt kunnen worden. Hij ruimt gereedschappen op, maakt apparaten en gereedschappen schoon en desinfecteert ze. Hij voert schoonmaakwerkzaamheden uit volgens het aanwezige schoonmaakplan en stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij zamelt afval in en voert het gescheiden af. Hij voert oliën en/of afvalstoffen op voorgeschreven wijze af. Hij registreert de resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles.		
Gewenst resultaat	De overgebleven producten zijn volgens bedrijfsrichtlijnen opgeruimd en geregistreerd indien deze niet meer gebruikt kunnen worden. De werkruimte, apparatuur, gereedschappen en materialen zijn opgeruimd, schoongemaakt en gedesinfecteerd. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende. Afval is verzameld en gescheiden afgevoerd. De resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles zijn geregistreerd.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen • Proactief informeren	Stemt zijn werkzaamheden af met collega's en/of leidinggevende, zodat de werkruimte efficiënt kan worden opgeruimd en schoongemaakt.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • K: schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen (eigenschappen en toepassing) • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands • V: toepassen van rekenvaardigheden
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Registreert de resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles en de producten die niet meer gebruikt kunnen worden nauwkeurig en volledig, zodat deze resultaten kunnen worden gerapporteerd aan de leidinggevende.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen en gebruikt deze op effectieve wijze voor het schoonmaken en desinfecteren van werkruimtes, apparatuur en gereedschappen, gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, door de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen in een droge en schone omgeving.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Ruimt de werkruimtes, gereedschappen en apparatuur na gebruik direct op, maakt deze schoon en desinfecteert deze conform bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving met betrekking tot hygiëne.	

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.6 werkproces: Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice controleert de verschillende apparatuur, gereedschappen en materialen op het voorkomen van bijzonderheden, mankementen of slijtage en gebruikt hierbij een checklist. Hij heft eenvoudige storingen op, voert eenvoudige reparaties uit en meldt grotere gebreken en ernstige storingen bij de leidinggevende of neemt rechtstreeks contact op met de leverancier of met het onderhoudsbedrijf.		
Gewenst resultaat	Apparatuur, gereedschappen en materialen zijn gecontroleerd op werking, mankementen en slijtage. Eenvoudige storingen zijn opgelost en eenvoudige reparaties zijn uitgevoerd. Er is bij grote gebreken of ernstige storingen gecommuniceerd met de leidinggevende en/of na overleg met hem contact opgenomen met de leverancier of het onderhoudsbedrijf bij mankementen en/of storingen.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken	Stemt bij grote storingen de vervolgstappen met de leidinggevende 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.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: contracten van onderhoudsbedrijven • K: de werking en gebruikersonderhoud van apparatuur, automaten en materialen • K: garanties • K: materialenkennis (eigenschappen en toepassing) • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands
Materialen en middelen inzetten	• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	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.	
Instructies en procedures opvolgen	• Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures	Houdt onderhoudschema'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.	

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

Proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		Competenties																							
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
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		x			
2.6	Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening					x						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.

Detaillering proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.1 werkproces: Beantwoordt de telefoon en neemt de boodschap/bestelling aan			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice neemt op basis van de bedrijfsformule de telefoon op en groet de beller volgens de bedrijfsformule. Hij vraagt de beller waarmee hij hem kan helpen. Hij controleert of hij de mededeling of vraag correct heeft begrepen. Hij beantwoordt de vraag, verbindt het gesprek door en/of neemt een boodschap aan. Indien het om een bestelling gaat, noteert hij de bestelling en probeert hij tijdens het bestelgesprek bijverkoop te realiseren. Hij beëindigt het gesprek conform de bedrijfsformule en voert de acties uit die naar aanleiding van het gesprek nodig zijn.		
Gewenst resultaat	De telefoon is aangenomen. Vragen zijn beantwoord of de beller is doorverbonden. De boodschap/bestelling is aangenomen en genoteerd. Bij een bestelling is bijverkoop gerealiseerd. De acties die naar aanleiding van het gesprek nodig zijn, zijn uitgevoerd.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Presenteren	• Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Beantwoordt vragen en/of geeft informatie over fastserviceproducten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de beller afstemt, inspeelt op de reactie van de beller en controleert of de boodschap goed is overgekomen.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: doelgroepen • K: drankenkennis • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: warenkennis • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands en Engels • V: toepassen van sociale vaardigheden • V: toepassen van verkooptechnieken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Inventariseert de wensen van de beller, stelt waar nodig vragen ter verduidelijking en vat het gesprek samen, bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en geeft op basis hiervan antwoord op de vraag van de beller en/of probeert bij een bestelling op basis hiervan bijverkoop te realiseren door de beller te wijzen op mogelijke aanbiedingen, zodat de dienstverlening zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de beller.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt de telefoon aan, neemt de boodschap/bestelling aan, beëindigt het gesprek en voert de nodige acties uit naar aanleiding van het telefoongesprek op basis van de bedrijfsrichtlijnen.	

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.2 werkproces: Verkoopt fastserviceproducten			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice begroet een binnenkomende gast of heeft indien hij bezig is met een andere gast minimaal even oogcontact. Hij neemt de bestelling van de gast op en helpt, indien nodig, de gast met zijn keuze. Hij geeft de gast informatie over de samenstelling van een product en probeert bijverkoop te realiseren. Hij controleert of hij de bestelling goed heeft begrepen.		
Gewenst resultaat	Gasten zijn begroet en de bestelling is opgenomen. Gasten hebben indien gewenst informatie ontvangen over de samenstelling van producten en zijn geholpen bij hun keuze. Bijverkoop is gerealiseerd. De opgenomen bestellingen zijn gecontroleerd op volledigheid.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Presenteren	• Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting op de samenstelling van snacks, kleine gerechten en dranken, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gast wordt geholpen in het maken van een keuze.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: doelgroepen • K: drankenkennis • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: verkoopinstructies • K: warenkennis • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands en Engels • V: toepassen van sociale vaardigheden • V: toepassen van verkooptechnieken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Inventariseert de wensen van de gast, bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en op basis van zijn drankenkennis en warenkennis, adviseert op basis hiervan de gast en/of probeert op basis hiervan bijverkoop te realiseren door de gast te wijzen op mogelijke aanbiedingen en gepresenteerde eindproducten, zodat de dienstverlening zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de gast.	
Instructies en procedures opvolgen	• Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Volgt de verkoopinstructies van het bedrijf op en werkt conform de voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen.	

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.3 werkproces: Bedient en beheert de kassa			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice verwerkt de bestelling conform de vereisten vanuit de formule van het bedrijf in het kassasysteem. Hij controleert het geld op echtheid. Hij geeft wisselgeld correct terug. Hij houdt de kassa ordelijk en overzichtelijk. Hij herstelt foutief aangeslagen bonnen en bestellingen en hij controleert en verantwoordt de ontvangsten.		
Gewenst resultaat	Bestellingen zijn conform de vereisten vanuit de formule van het bedrijf verwerkt in het kassasysteem. Geld is gecontroleerd op echtheid. De kassa is ordelijk en overzichtelijk. Foutief aangeslagen bonnen en bestellingen zijn hersteld. Ontvangsten zijn gecontroleerd en verantwoord.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: betaalautomaten • K: betaalmiddelen • K: kassasystemen • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • V: schriftelijk communiceren: Nederlands • V: toepassen van rekenvaardigheden
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten en gebruikt deze bij het maken van de rekening en het afrekenen van bestellingen effectief, zodat de rekening kan worden opgemaakt.	
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	Analyseert eventuele kasverschillen, gaat na waardoor deze veroorzaakt worden en trekt op basis van de beschikbare informatie conclusies, zodat verantwoord kan worden hoe deze zijn ontstaan.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures	Stelt conform bedrijfsrichtlijnen de rekening op en neemt bij het afrekenen van bestellingen de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften in acht.	

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.4 werkproces: Distribueert bestellingen			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice distribueert bestellingen conform de vereisten vanuit de formule van het bedrijf. Afhankelijk van waar de bestelling wordt gebruikt, verpakt hij de bestelling, overhandigt hij de bestelling aan de counter/het buffet, serveert hij de bestelling, bezorgt hij de bestelling of laat hij de bestelling op het besteladres bezorgen. Hij wenst de gast smakelijk eten toe. Hij neemt conform de bedrijfsformule afscheid van de gast, past aftersales toe en vraagt daarbij naar de tevredenheid.		
Gewenst resultaat	De bestelling is verpakt en tijdig overhandigd, gedistribueerd of geserveerd aan de gast volgens de bedrijfsformule. Er is afscheid genomen van de gast, er zijn aftersales toegepast en er is gevraagd naar de tevredenheid van de gast.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt bij het distribueren en verpakken van de bestelling gebruik van verschillende soorten materialen en verpakkingsvormen en gaat hier efficiënt mee om.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: de bedrijfsformule van het bedrijf • K: relevante bedrijfsvoorschriften
Kwaliteit leveren	• Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen	Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is, zodat bestellingen tijdig geserveerd, gedistribueerd en/of overhandigd kunnen worden aan de gast en de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Controleert of er aan de wensen en verwachtingen van de gast is voldaan en stelt de tevredenheid van de gast zo objectief mogelijk vast.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Serveert, distribueert en/of overhandigt de bestelling en past aftersales toe conform de bedrijfsvoorschriften en de bedrijfsformule.	

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.5 werkproces: Gaat om met risico- en ongewenst gedrag			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice signaleert risico- en ongewenst gedrag bij gasten en stelt collega's en/of zijn leidinggevende 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, de leidinggevende en/of externe instanties, zoals beveiligingsdienst of politie, in.		
Gewenst resultaat	Risico- en ongewenst gedrag bij gasten is gesignaleerd. Collega's en/of zijn leidinggevende 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 de leidinggevende en/of externe instanties ingeschakeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Beslissen en activiteiten initiëren	• Beslissingen nemen	Schat situaties correct in, 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.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: bedrijfshulpverlening • K: de bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleid • K: sociale hygiëne • V: inschattingsvermogen • V: mondeling communiceren: Nederlands en Engels • V: omgaan met agressie • V: omgaan met conflicten • V: toepassen van sociale vaardigheden
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren	Overlegt met collega's en/of leidinggevende 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.	
Presenteren	• Duidelijk uitleggen en toelichten	Legt het doel, de inhoud en het waarom van de diverse huisregels duidelijk en begrijpelijk uit aan gasten die deze regels overtreden, waarbij hij de stijl van communiceren en de benaderingswijze afstemt op de gast, zodat de huisregels duidelijk zijn voor de gast.	
Met druk en tegenslag omgaan	• Effectief blijven presteren onder druk • Een positieve kijk houden • Grenzen stellen	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.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Handelt bij risico- en ongewenst gedrag van gasten volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures.	

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.6 werkproces: Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening			
Omschrijving	De 1e Medewerker 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 de leidinggevende niet aanwezig is, afhankelijk van de aard van de situatie, de bedrijfshulpverlening (BHV-er) en/of externe instanties, zoals ambulancedienst, in.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren	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.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: bedrijfshulpverlening • K: EHBO • K: relevante bedrijfsvoorschriften • V: inschattingsvermogen • V: mondeling communiceren: Nederlands • V: schriftelijk communiceren: Nederlands • V: toepassen van sociale vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Past diverse bedrijfshulpverleningstaken en EHBO handelingen snel, precies en accuraat toe, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen.	
Met druk en tegenslag omgaan	• Effectief blijven presteren onder druk • Een positieve kijk houden	Blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van situaties, zodat onveilige situaties worden voorkomen.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Handelt bij het verlenen van bedrijfshulpverlening en het uitvoeren van EHBO handelingen conform de bedrijfsrichtlijnen.	

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.7 werkproces: Vangt klachten van gasten op en handelt deze af			
Omschrijving	De 1e Medewerker 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 leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Klachten zijn gesignaleerd en indien mogelijk opgelost volgens de klachtenprocedure. Klachten zijn geanalyseerd in het licht van de relevantie ervan en doorgegeven aan de leidinggevende. De gasten zijn, afhankelijk van de klachtenprocedure, op de hoogte gebracht van de wijze van afhandeling van de klacht .		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Aandacht en begrip tonen	• Interesse tonen • Luisteren • Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen	Toont een geïnteresseerde houding en neemt de tijd om naar de gasten te luisteren, vraagt door op wat de ander vertelt, gaat niet direct in discussie, maar verplaatst zich in het standpunt van de gasten, zodat de gasten zich serieus genomen voelen.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: klachtenprocedure • K: voedselveiligheid • V: mondeling communiceren: Nederlands en Engels • V: toepassen van sociale vaardigheden
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert de beschikbare informatie omtrent de klacht van de gast, b epaalt vervolgens de mogelijke oorzaken en consequenties en bepaalt mogelijke oplossingen voor de klacht en/of het probleem die tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen van de gast.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Handelt klachten volgens de klachtenprocedure af en geeft deze conform de klachtenprocedure door aan de leidinggevende, zodat hij de gast tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

Proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

Kerntaak 3 **Beheert de voorraad en bestelt**		Competenties																							
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
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 1e Medewerker fastservice

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt			
3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice controleert de voorraad 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.		
Gewenst resultaat	De voorraden zijn gecontroleerd op kwaliteit, houdbaarheid en aantal. De standaard (voorraad)lijsten zijn ingevuld. Tekorten en behoeften aan grondstoffen, producten en dranken zijn 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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Houdt de bewaar- of opslagplaats op peil door de temperatuur en vochtigheid nauwkeurig te controleren en deze indien nodig bij te stellen op basis van zijn warenkennis.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: opslagcondities • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: standaard (voorraad)lijsten • K: voorraadbeheer • K: warenkennis • V: schriftelijk communiceren: Nederlands • V: toepassen van rekenvaardigheden
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	Controleert de voorraad op kwaliteit, houdbaarheid en aantal, zodat behoefte aan grondstoffen kan worden vastgesteld.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Vult de standaard (voorraad)lijsten in, bestelt grondstoffen en goederen volgens de bedrijfsvoorschriften en neemt bij het op peil brengen van de bewaar- of opslagplaats de wettelijke richtlijnen in acht.	

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt			
3.2 werkproces: Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice ontvangt grondstoffen en goederen. Hij controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis van wettelijke richtlijnen. Hij noteert de resultaten van de uitgevoerde controles, de temperatuur van de geleverde goederen en eventuele afwijkingen conform bedrijfsrichtlijnen. Hij retourneert eventuele beschadigde grondstoffen en goederen. H ij tekent, wanneer alles in orde is, de afleverbon.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert eventuele beschadigingen en/of afwijkingen van de geleverde producten volledig en nauwkeurig.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring) • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands • V: toepassen van rekenvaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis van wettelijke richtlijnen, handelt bij afwijkingen in de bestelling en het retourneren van beschadigde grondstoffen en goederen volgens bedrijfsvoorschriften.	

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt			
3.3 werkproces: Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op			
Omschrijving	De 1e Medewerker 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 de houdbaarheid van de grondstoffen en goederen. Hij volgt bij het opslaan van de grondstoffen en goederen de regels op voor opslag en het FiFo-principe. Hij voert de verpakkingsmaterialen, de emballage en het overige afval af.		
Gewenst resultaat	Goederen zijn uitgepakt, getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens 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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen voor het uitpakken, transporteren en opslaan van de verschillende goederen en grondstoffen, gebruikt deze op effectieve wijze en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, zodat onveilige situaties worden voorkomen en er geen tijd en energie verspild wordt.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: FiFo • K: grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring) • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • K: transportmiddelen • V: schriftelijk communiceren: Nederlands
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Werkt bij het transporteren, het opslaan van producten, dranken en artikelen en het afvoeren van afval conform bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat derving wordt voorkomen.	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Proces-competentie-matrix 1e Medewerker 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**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.1	Assisteert bij beleidsontwikkeling																									
4.2	Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen en doet voorstellen																									
4.3	Voert de dagadministratie uit																									
4.4	Bewaakt budgetten																									
4.5	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers																									
4.6	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken																									
4.7	Plant en verdeelt werkzaamheden		x			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 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	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																				
4.10	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer		x											x						x						
4.11	Voert werkoverleg																									
4.12	Rapporteert aan de Manager/ondernemer fastservice					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 1e Medewerker fastservice

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.7 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice plant en verdeelt de werkzaamheden binnen shifts. Hij draagt de shift over aan een andere leidinggevende. Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan medewerkers. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. Hij geeft de persoon die de werkroosters heeft gemaakt feedback over zijn bevindingen van de opgestelde roosters, zodat toekomstige roosters geoptimaliseerd kunnen worden.		
Gewenst resultaat	Een operationele planning 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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Aansturen	• Taken delegeren • Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven • Diversiteit benutten	Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers, zodat een realistische en haalbare planning kan worden opgesteld.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: capaciteitsberekeningen en prognoses • K: het maken van operationele planningen • K: kwaliteitssystemen • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • V: feedback geven • V: leidinggeven en aansturen • V: mondeling communiceren: Nederlands
Samenwerken en overleggen	• Openhartig en oprecht communiceren	Geeft duidelijke en eerlijke feedback aan de persoon die de werkroosters heeft gemaakt, zodat deze bijgesteld kunnen worden.	
Formuleren en rapporteren	• Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt een volledige, nauwkeurige en correcte operationele planning op.	
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen • Mensen en middelen organiseren	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 operationele planningen op.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Stelt planningen op conform de in het fastservicebedrijf gebruikelijke procedures en neemt daarbij de CAO-richtlijnen van de fastservice branche , de ARBO-wet en overige wettelijke bepalingen in acht.	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.8 werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken en technische aspecten ervan, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback op basis van praktische en technische aspecten 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. Hij introduceert nieuwe (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie.		
Gewenst resultaat	De (lerende) medewerkers zijn geïnstrueerd over de werkzaamheden en de technische aspecten ervan, 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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Aansturen	• Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen van gezag • Functioneren van mensen controleren	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.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: inwerkprocedures • V: coachen • V: feedback geven • V: leidinggeven en aansturen • V: mondeling communiceren: Nederlands • V: problemen oplossen • V: toepassen van instructievaardigheden • V: toepassen van sociale vaardigheden
Begeleiden	• Coachen • Adviseren • Motiveren	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 hoe ze iets het beste aan kunnen pakken en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.	
Aandacht en begrip tonen	• Interesse tonen • Luisteren • Anderen steunen	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.	
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Oplossingen voor problemen bedenken	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) medewerkers gerichte aanwijzingen en instructies kan geven.	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.9 werkproces: Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers 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 verkomen en terugdringen van ziekteverzuim.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Begeleiden	• Coachen • Motiveren	Stuurt proactief aan op het voorkomen van ziekteverzuim en stimuleert een goede samenwerking in het team, waarbij hij medewerkers motiveert hun best te doen, doelen te bereiken, uitdagingen aan te gaan, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: verzuimbegeleiding • V: coachen • V: feedback geven • V: mondeling communiceren: Nederlands • V: toepassen van instructievaardigheden
Samenwerken en overleggen	• Bevorderen van de teamgeest	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.	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.10 werkproces: Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer			
Omschrijving	De 1e Medewerker 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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Aansturen	• Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren	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.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: de ARBO-wet • K: kwaliteitsniveaus en -procedures • V: leidinggeven en aansturen
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert afwijkingen in de kwaliteit en productiviteit en bedenkt haalbare voorstellen om de werkuitvoering en de werkprocessen aan te passen of te verbeteren.	
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning en signaleert afwijkingen tijdig, zodat hij indien nodig kan bijsturen op de uitvoering van de werkzaamheden.	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.12 werkproces: Rapporteert aan de Manager/ondernemer fastservice			
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice rapporteert aan de Bedrijfsleider fastservice en/of de Manager/ondernemer fastservice over hoe zijn shift is verlopen, geeft informatie over het functioneren van de verschillende medewerkers en over de ontwikkeling van de lerende medewerkers.		
Gewenst resultaat	De relevante informatie omtrent het verloop van de shift en het functioneren van de verschillende medewerkers is teruggekoppeld naar de Bedrijfsleider fastservice en/of de Manager/ondernemer fastservice.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen • Proactief informeren	Bespreekt het verloop van de shift en het functioneren van de verschillende medewerkers met de Bedrijfsleider fastservice of Manager/onder-nemer fastservice, zodat deze op de hoogte zijn.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: het opstellen van (financiele) rapportages • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen	Stelt nauwkeurige en volledige rapportages omtrent het verloop van de shift en het functioneren van verschillende medewerkers, zodat de Bedrijfsleider fastservice en de Manager/ondernemer hierover geïnformeerd kunnen worden.	

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 Beslissen en activiteiten initiëren	**B** Aansturen	**C** Begeleiden	**D** Aandacht en begrip tonen	**E** Samenwerken en overleggen	**F** Ethisch en integer handelen	**G** Relaties bouwen en netwerken	**H** Overtuigen en beïnvloeden	**I** Presenteren	**J** Formuleren en rapporteren	**K** Vakdeskundigheid toepassen	**L** Materialen en middelen inzetten	**M** Analyseren	**N** Onderzoeken	**O** Creëren en innoveren	**P** Leren	**Q** Plannen en organiseren	**R** Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	**S** Kwaliteit leveren	**T** Instructies en procedures opvolgen	**U** Omgaan met verandering en aanpassen	**V** Met druk en tegenslag omgaan	**W** Gedrevenheid en ambitie tonen	**X** Ondernemend en commercieel handelen	**Y** Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Maakt de gastenruimte bedrijfsklaar												x								x					
1.2	Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces					x						x	x								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 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	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

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.1 werkproces: Maakt de gastenruimte bedrijfsklaar			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Tafels zijn opgeruimd, vaste attributen zijn schoongemaakt, aangevuld en op hun plaats gezet. De servicetafels zijn aangevuld en zien er verzorgd uit. De toiletten zijn schoon en op orde en de ventilatie, verwarming en verlichting staan aan.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het schoonmaken van toiletten, bepaalde objecten, tafels en vaste attributen.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: materialenkennis (eigenschappen en toepassing) • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • V: schriftelijk communiceren: Nederlands
Instructies en procedures opvolgen	• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Werkt bij het bedrijfsklaar maken van de gastenruimte volgens de bedrijfsvoorschriften en relevante wettelijke richtlijnen.	

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.2 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces			
Omschrijving	De 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.		
Gewenst resultaat	De voorbereidende werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende en uitgevoerd volgens geldende bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. De buffetten, schappen en counters zijn gecontroleerd en aangevuld. Apparatuur en automaten zijn op tijd aangezet en op temperatuur gebracht op basis van het opstartschema.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen	Stemt tijdig af met collega's en/of leidinggevende en helpt hen zo nodig, zodat er optimaal wordt samengewerkt, de werkzaamheden tijdig gereed zijn en het fastservicebedrijf kan worden geopend.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: materialenkennis (eigenschappen en toepassing) • K: milieuzorg • K: omzetverwachtingen • K: opstartschema van apparatuur en automaten • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands en Engels • V: toepassen van rekenvaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Rekent op basis van zijn inzicht in de te verwachten omzet de benodigde hoeveelheden nauwkeurig uit om buffetten, schappen en counters te kunnen aanvullen.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	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.	
Instructies en procedures opvolgen	• Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	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.	

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.3 werkproces: Voert productiewerkzaamheden uit			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Fastserviceproducten zijn verzameld, bereid en/of geassembleerd en afgewerkt volgens de werkinstructies van het fastservicebedrijf. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of de leidinggevende. Er is veilig, milieuvriendelijk en hygiënisch gewerkt volgens wettelijke voorschriften. Er is gebruik gemaakt van diverse apparatuur om fastserviceproducten te kunnen bereiden en/of assembleren. De bereide fastserviceproducten zijn afgewerkt tot aantrekkelijke eindproducten.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen	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.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: de werking van de voor de fastservice kenmerkende apparatuur • K: kwaliteitsnormen • K: materialenkennis (eigenschappen en toepassing) • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • K: warenkennis • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands • V: toepassen van voor de fastservice kenmerkende bereidingstechnieken
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Past de in het fastservicebedrijf van toepassing zijnde snijtechnieken en bereidingstechnieken vlot en accuraat toe om fastserviceproducten te kunnen bereiden en afwerken.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen	Gebruikt bij het bereiden van fastserviceproducten en kleine gerechten de benodigde apparatuur, materialen en middelen op effectieve wijze en gaat bewust om met de materialen en middelen.	
Kwaliteit leveren	• Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen	Werkt ordelijk en systematisch bij de bereiding van fastserviceproducten en werkt daarbij in het tempo dat nodig is om de bestelling tijdig aan de gast te kunnen overhandigen en zodat de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Werkt bij het bereiden van fastserviceproducten conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat er geen onveilige situaties ontstaan en er hygiënisch gewerkt wordt.	

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.4 werkproces: Houdt de productie- en distributieruimtes schoon gedurende de shift			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice houdt de productie- en distributieruimte schoon gedurende de shift. Hij verwijdert afval en reinigt gebruikte werkmaterialen en indien van toepassing serviesgoed. Hij maakt de tafels schoon, zet vaste attributen op hun plaats, maakt stoelen schoon en schuift ze aan. Hij controleert gedurende de werktijd regelmatig of de toiletten nog schoon en op orde zijn en de vuilnisbakken op tijd geledigd zijn. Indien niet het geval onderneemt hij actie door de toiletten schoon te maken en de vuilnisbakken te legen of door deze taak te delegeren.		
Gewenst resultaat	Afval is verwijderd. Werkmaterialen en serviesgoed zijn gereinigd. Tafels zijn gereed gemaakt voor nieuwe gasten. De toiletten en vuilnisbakken zijn regelmatig gecontroleerd en zo nodig geleegd en schoongemaakt.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen	Kiest de benodigde schoonmaakmiddelen, hanteert de voorgeschreven dosering en gebruikt materialen en apparatuur op effectieve wijze.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: de werking en gebruikersonderhoud van apparatuur, automaten en materialen • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • K: schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen (eigenschappen en toepassing) • V: schriftelijk communiceren: Nederlands • V: toepassen van rekenvaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Handelt bij het schoonmaken en het op orde houden van de productie- en distributieruimtes tijdens de shift volgens relevante wettelijke- en bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften.	

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.5 werkproces: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit			
Omschrijving	De 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.		
Gewenst resultaat	De overgebleven producten zijn volgens bedrijfsrichtlijnen opgeruimd en geregistreerd indien deze niet meer gebruikt kunnen worden. De werkruimte, apparatuur, gereedschappen en materialen zijn opgeruimd, schoongemaakt en gedesinfecteerd. Werkzaamheden zijn afgestemd met medewerkers en/of leidinggevenden. Afval is verzameld en gescheiden afgevoerd. De resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles zijn geregistreerd.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen • Proactief informeren	Stemt zijn werkzaamheden af met medewerkers zodat de werkruimte efficiënt kan worden opgeruimd en schoongemaakt.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • K: schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen (eigenschappen en toepassing) • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Registreert de resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles en de producten die niet meer gebruikt kunnen worden nauwkeurig en volledig, zodat deze resultaten kunnen worden gerapporteerd aan de leidinggevende.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen en gebruikt deze op effectieve wijze voor het schoonmaken en desinfecteren van werkruimtes, apparatuur en gereedschappen, gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, door de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen in een droge en schone omgeving.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Ruimt de werkruimtes, gereedschappen en apparatuur na gebruik direct op, maakt deze schoon en desinfecteert deze conform bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving met betrekking tot hygiëne.	

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten			
1.6 werkproces: Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservicecontroleert de verschillende apparatuur, gereedschappen en materialenop het voorkomen van bijzonderheden, mankementen of slijtage. Hij heft kleine storingen op,voert eenvoudige reparaties uit en meldt grotere gebreken en ernstige storingen bij deManager/ondernemer fastserviceof neemt rechtstreeks contact op met de leverancier of met het onderhoudsbedrijf.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Anderen raadplegen en betrekken	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.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: contracten van onderhoudsbedrijven • K: de werking en gebruikersonderhoud van apparatuur, automaten en materialen • K: garanties • K: materialenkennis (eigenschappen en toepassing) • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands
Materialen en middelen inzetten	• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	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.	
Instructies en procedures opvolgen	• Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures	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.	

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**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
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		x			
2.6	Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening					x						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.

Detaillering proces-competentie-matrix Bedrijfsleider fastservice

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.1 werkproces: Beantwoordt de telefoon en neemt de boodschap/bestelling aan			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	De telefoon is aangenomen. Vragen zijn beantwoord of de beller is doorverbonden. De boodschap/bestelling is aangenomen en genoteerd. Bij een bestelling is bijverkoop is gerealiseerd. De acties die naar aanleiding van het gesprek nodig zijn, zijn uitgevoerd.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Presenteren	• Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Beantwoordt vragen en/of geeft informatie over fastserviceproducten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de beller afstemt, inspeelt op de reactie van de beller en controleert of de boodschap goed is overgekomen.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: doelgroepen • K: drankenkennis • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: warenkennis • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands en Engels • V: toepassen van sociale vaardigheden • V: toepassen van verkooptechnieken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Inventariseert de wensen van de beller, stelt waar nodig vragen ter verduidelijking en vat het gesprek samen, bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en geeft op basis hiervan antwoord op de vraag van de beller en/of probeert bij een bestelling op basis hiervan bijverkoop te realiseren door de beller te wijzen op mogelijke aanbiedingen, zodat de dienstverlening zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de beller.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt de telefoon aan, neemt de boodschap/bestelling aan, beëindigt het gesprek en voert de nodige acties uit naar aanleiding van het telefoongesprek op basis van de bedrijfsrichtlijnen.	

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.2 werkproces: Verkoopt fastserviceproducten			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Gasten zijn begroet en de bestelling is opgenomen. Gasten hebben indien gewenst informatie ontvangen over de samenstelling van producten en zijn geholpen bij hun keuze. Bijverkoop is gerealiseerd. De opgenomen bestellingen zijn gecontroleerd op volledigheid.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Presenteren	• Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting op de samenstelling van snacks, kleine gerechten en dranken, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gast wordt geholpen in het maken van een keuze.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: doelgroepen • K: drankenkennis • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: verkoopinstructies • K: warenkennis • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands en Engels • V: toepassen van sociale vaardigheden • V: toepassen van verkooptechnieken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Inventariseert de wensen van de gast, bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en op basis van zijn drankenkennis en warenkennis, adviseert op basis hiervan de gast en/of probeert op basis hiervan bijverkoop te realiseren door de gast te wijzen op mogelijke aanbiedingen en gepresenteerde eindproducten, zodat de dienstverlening zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de gast.	
Instructies en procedures opvolgen	• Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Volgt de verkoopinstructies van het bedrijf op en werkt conform de voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen.	

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.3 werkproces: Bedient en beheert de kassa			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Bestellingen zijn conform de vereisten vanuit de formule van het bedrijf verwerkt in het kassasysteem. Geld is gecontroleerd op echtheid. De kassa is ordelijk en overzichtelijk. Foutief aangeslagen bonnen en bestellingen zijn hersteld. Ontvangsten zijn gecontroleerd en verantwoord.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: betaalautomaten • K: betaalmiddelen • K: betalingswijzen • K: kassasystemen • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • V: schriftelijk communiceren: Nederlands • V: toepassen van rekenvaardigheden
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten en gebruikt deze bij het maken van de rekening en het afrekenen van bestellingen effectief, zodat de rekening kan worden opgemaakt.	
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	Analyseert eventuele kasverschillen, gaat na waardoor deze veroorzaakt worden en trekt op basis van de beschikbare informatie conclusies, zodat verantwoord kan worden hoe deze zijn ontstaan.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures	Stelt conform bedrijfsrichtlijnen de rekening op en neemt bij het afrekenen van bestellingen de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften in acht.	

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.4 werkproces: Distribueert bestellingen			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	De bestelling is verpakt en tijdig overhandigd, gedistribueerd of geserveerd aan de gast volgens de bedrijfsformule. Er is afscheid genomen van de gast, er zijn aftersales toegepast en er is gevraagd naar de tevredenheid van de gast.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt bij het distribueren en verpakken van de bestelling gebruik van verschillende soorten materialen en verpakkingsvormen en gaat hier efficiënt mee om.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: de bedrijfsformule van het bedrijf • K: gastenenquetes • K: kwaliteitsnormen • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: verpakkingsvormen en materialen • V: aftersales technieken • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands en Engels • V: toepassen van distributietechnieken
Kwaliteit leveren	• Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen	Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is, zodat bestellingen tijdig geserveerd, gedistribueerd en/of overhandigd kunnen worden aan de gast en de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Controleert of er aan de wensen en verwachtingen van de gast is voldaan en stelt de tevredenheid van de gast zo objectief mogelijk vast.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Serveert, distribueert en/of overhandigt de bestelling en past aftersales toe conform de bedrijfsvoorschriften en de bedrijfsformule.	

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.5 werkproces: Gaat om met risico- en ongewenst gedrag			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Beslissen en activiteiten initiëren	• Beslissingen nemen	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.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: bedrijfshulpverlening • K: de bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleid • K: sociale hygiëne • V: inschattingsvermogen • V: mondeling communiceren: Nederlands en Engels • V: omgaan met agressie • V: omgaan met conflicten • V: toepassen van sociale vaardigheden
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren	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.	
Presenteren	• Duidelijk uitleggen en toelichten	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.	
Met druk en tegenslag omgaan	• Effectief blijven presteren onder druk • Een positieve kijk houden • Grenzen stellen	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.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Handelt bij risico- en ongewenst gedrag van gasten volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures.	

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.6 werkproces: Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren	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.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: bedrijfshulpverlening • K: EHBO • K: relevante bedrijfsvoorschriften • V: inschattingsvermogen • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands • V: toepassen van sociale vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Past diverse bedrijfshulpverleningstaken en EHBO handelingen snel, precies en accuraat toe, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen.	
Met druk en tegenslag omgaan	• Effectief blijven presteren onder druk • Een positieve kijk houden	Blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van situaties, zodat onveilige situaties worden voorkomen.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Handelt bij het verlenen van bedrijfshulpverlening en het uitvoeren van EHBO handelingen conform de bedrijfsrichtlijnen.	

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten			
2.7 werkproces: Vangt klachten van gasten op en handelt deze af			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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 .		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Aandacht en begrip tonen	• Interesse tonen • Luisteren • Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen	Toont een geïnteresseerde houding en neemt de tijd om naar de gasten te luisteren, vraagt door op wat de ander vertelt, gaat niet direct in discussie, maar verplaatst zich in het standpunt van de gasten, zodat de gasten zich serieus genomen voelen.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: klachtenprocedure • K: voedselveiligheid • V: mondeling communiceren: Nederlands en Engels • V: toepassen van sociale vaardigheden
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken	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.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	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.	

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**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
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

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt			
3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	De voorraden zijn gecontroleerd op kwaliteit, houdbaarheid en aantal. De standaard (voorraad)lijsten zijn ingevuld. Tekorten en behoeften aan grondstoffen, producten en dranken zijn 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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Houdt de bewaar- of opslagplaats op peil door de temperatuur en vochtigheid nauwkeurig te controleren en deze indien nodig bij te stellen op basis van zijn warenkennis.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: opslagcondities • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • K: standaard (voorraad)lijsten • K: voorraadbeheer • K: warenkennis • V: schriftelijk communiceren: Nederlands • V: toepassen van rekenvaardigheden
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	Controleert de voorraad op kwaliteit, houdbaarheid en aantal, zodat behoefte aan grondstoffen kan worden vastgesteld.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	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.	

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt			
3.2 werkproces: Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen			
Omschrijving	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. H ij tekent, wanneer alles in orde is, de afleverbon.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert eventuele beschadigingen en/of afwijkingen van de geleverde producten volledig en nauwkeurig.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring) • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • K: voorraadbeheer • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands • V: toepassen van rekenvaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	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.	

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt			
3.3 werkproces: Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen voor het uitpakken, transporteren en opslaan van de verschillende goederen en grondstoffen, gebruikt deze op effectieve wijze en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, zodat onveilige situaties worden voorkomen en er geen tijd en energie verspild wordt.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: FiFo • K: grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring) • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • K: transportmiddelen • V: schriftelijk communiceren: Nederlands
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Volgt de instructies van de leidinggevende op en werkt bij het transporteren, het opslaan van producten, dranken en artikelen en het afvoeren van afval conform bedrijfs-, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.	

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**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.1	Assisteert bij beleidsontwikkeling					x					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 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	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																				
4.10	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer		x											x						x						
4.11	Voert werkoverleg					x			x	x	x			x				x								
4.12	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

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.1 werkproces: Assisteert bij beleidsontwikkeling			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken	Legt het concept jaarplan voor aan de Manager/ondernemer fastservice en stemt tijdig met de Manager/ondernemer fastservice af over eventuele aanpassingen van het jaarplan, zodat het jaarplan daarna kan worden vastgesteld of verder worden uitgewerkt door de Manager/ondernemer fastservice.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: de fastservicebranche • K: jaarplan • K: ondernemingsplan • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands
Formuleren en rapporteren	• Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd concept jaarplan waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.	
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Vertaalt het ondernemingsplan en de gesignaleerde kansen en bedreigingen in de fastservicebranche naar operationele doelen en activiteiten, zodat een concept jaarplan kan worden opgesteld.	
Plannen en organiseren	• Doelen en prioriteiten stellen • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Mensen en middelen organiseren	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.	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.1 werkproces: Assisteert bij beleidsontwikkeling			
Ondernemend en commercieel handelen	• De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten	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.	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.2 werkproces: Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen en doet voorstellen			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Zorgt voor volledige en nauwkeurige rapportages van de analyses van de omzet voor het management.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: analysemethoden • K: omzet- en kostenberekeningen • V: schriftelijk communiceren: Nederlands
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Oplossingen voor problemen bedenken	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.	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.3 werkproces: Voert de dagadministratie uit			
Omschrijving	De Bedrijfsleider fastservice registreert relevante bedrijfsgegevens volgens bedrijfsrichtlijnen en/of relevante wettelijke richtlijnen, zoals behaalde omzetten, gewerkte uren van medewerkers per shift, personeelsverbruik, verspillijsten, 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.		
Gewenst resultaat	Relevante bedrijfsgegevens zijn geregistreerd. Personeelsdossiers zijn aangelegd en bijgehouden. Gegevens ten behoeve van de dagrapportages, kasadministratie, loonadministratie, voorraadadministratie en financiële administratie zijn geregistreerd.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Verwerkt diverse bedrijfsgegevens nauwkeurig en volledig, zodat de administratie op peil is.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: administratie • K: ICT hulpmiddelen • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • V: schriftelijk communiceren: Nederlands
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Hanteert (ICT) hulpmiddelen bij het registreren en verwerken van bedrijfsgegevens, zodat de administratie efficiënt kan worden bijgehouden.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Verwerkt de bedrijfsgegevens volgens relevante bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen.	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.4 werkproces: Bewaakt budgetten			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Aansturen	• Functioneren van mensen controleren	Spreekt medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen, zodat de budgetten niet (dreigen te) worden overschreden.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: budgettering • K: financiële administratie • K: relevante bedrijfsvoorschriften • V: schriftelijk communiceren: Nederlands • V: toepassen van rekenvaardigheden
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Zorgt voor een volledige en nauwkeurige financiële administratie en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat.	
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken	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.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht.	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.5 werkproces: Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Selectiegesprekken zijn gevoerd. Nieuwe medewerkers, hulp- en/of vakantiekrachten zijn geselecteerd en er zijn voorstellen gedaan om hen aan te stellen.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Beslissen en activiteiten initiëren	• Beslissingen nemen	Selecteert binnen de gestelde kaders nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten en doet een voorstel aan het management over eventuele aanstelling.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: CAO-bepalingen van de branche • K: personeelsmanagement • K: selectieprocedure • K: werving, selectie en aanname van personeel • V: mondeling communiceren: Nederlands • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands
Ethisch en integer handelen	• Verschillen tussen mensen respecteren	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.	
Presenteren	• Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Communiceert tijdens het selectiegesprek op heldere en begrijpelijke wijze met kandidaten, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt.	
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen • Conclusies trekken	Analyseert relevante gegevens over de kandidaten en bepaalt op basis hiervan of de kandidaten geschikt zijn voor het fastservicebedrijf en de functie.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het selecteren relevante wet- en regelgeving en de in het fastservicebedrijf gebruikelijke procedures in acht.	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.6 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Beslissen en activiteiten initiëren	• Beslissingen nemen	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.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: CAO-bepalingen van de branche • K: functionerings- en beoordelingsgesprekken • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • V: coachen • V: feedback geven • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands en Engels
Aansturen	• Functioneren van mensen controleren • Richting geven	Bespreekt 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.	
Begeleiden	• Coachen • Motiveren • Anderen ontwikkelen	Geeft medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, bespreekt 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.	
Overtuigen en beïnvloeden	• Gesprekken richting geven • Overeenstemming nastreven	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.	
Formuleren en rapporteren	• Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Ontwikkelt een volledig en nauwkeurig persoonlijk ontwikkelplan op basis van de ontwikkelbehoefte en –mogelijkheden binnen het bedrijf en rapporteert de resultaten van het beoordelings- of functioneringsgesprek in het personeelsdossier.	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.6 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken			
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen • Conclusies trekken	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.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken de bedrijfsprocedure en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.7 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Aansturen	• Taken delegeren • Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven • Diversiteit benutten	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.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: capaciteitsberekeningen en prognoses • K: het maken van planningen en werkroosters • K: kwaliteitssystemen • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • V: leidinggeven en aansturen • V: schriftelijk communiceren: Nederlands
Formuleren en rapporteren	• Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt een volledige, nauwkeurige en correcte operationele planning en werkrooster op.	
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen • Mensen en middelen organiseren	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.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Stelt planningen conform de in het fastservicebedrijf gebruikelijke procedures op en neemt daarbij de cao-richtlijnen van de fastservice branche, de arbowet en overige wettelijke bepalingen in acht.	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.8 werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Aansturen	• Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen van gezag • Functioneren van mensen controleren	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.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: inwerkprocedures • V: coachen • V: feedback geven • V: leidinggeven en aansturen • V: mondeling communiceren: Nederlands • V: problemen oplossen • V: toepassen van instructievaardigheden • V: toepassen van sociale vaardigheden
Begeleiden	• Coachen • Adviseren • Motiveren • Anderen ontwikkelen	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.	
Aandacht en begrip tonen	• Interesse tonen • Luisteren • Anderen steunen	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.	
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Oplossingen voor problemen bedenken	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.	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.9 werkproces: Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Begeleiden	• Coachen • Motiveren	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.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: verzuimbegeleiding • V: coachen • V: feedback geven • V: mondeling communiceren: Nederlands • V: toepassen van instructievaardigheden
Samenwerken en overleggen	• Bevorderen van de teamgeest	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.	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.10 werkproces: Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Aansturen	• Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren	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.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: de ARBO-wet • K: kwaliteitsniveaus en -procedures • V: leidinggeven en aansturen
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert afwijkingen in de kwaliteit en productiviteit en bedenkt haalbare voorstellen om de werkuitvoering en de werkprocessen aan te passen of te verbeteren.	
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	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.	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.11 werkproces: Voert werkoverleg			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren	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.	• * K=kennis van , V= vaardig in • K: afsprakenlijst • K: overlegvormen • K: rapportagevormen • V: mondeling en schriftelijk communiceren: Nederlands
Overtuigen en beïnvloeden	• Gesprekken richting geven	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.	
Presenteren	• Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	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.	
Formuleren en rapporteren	• Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van werkoverleggen op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.	
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Informatie uiteenrafelen • Conclusies trekken	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.	
Plannen en organiseren	• Voortgang bewaken	Bewaakt dat afspraken worden nagekomen, zodat vertragingen in het werk worden voorkomen.	

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
4.12 werkproces: Rapporteert aan de Manager/ondernemer fastservice			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen • Proactief informeren	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.	• K: het opstellen van (financiele) rapportages • K: verkoopgegevens • V: schriftelijk communiceren: Nederlands
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen	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.	
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	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.	
Bedrijfsmatig handelen	• Financieel bewustzijn tonen	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.	

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is ontwikkeld door team Arbeidsmarkt en Beroepsontwikkeling van Kenniscentrum Kenwerk, in samenwerking met vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven en het beroepsonderwijs.

De leden van paritaire commissie Horeca, Instellingskeuken en Contractcatering (pc HIC) van Kenniscentrum Kenwerk zijn bij het ontwikkelproces van het kwalificatiedossier betrokken. Daarnaast zijn ook door hen aangewezen werkgroepleden uit het onderwijs en bedrijfsleven betrokken. Zowel de pc HIC als de werkgroepleden hebben (tussen)producten beoordeeld en becommentarieerd.

De pc HIC vanKenwerk bestaat uit de volgende leden:

Afvaardiging van:	**Rol**
Koninklijke Horeca Nederland	Adviserend
Actiz	Adviserend
Stichting opleiding contractcatering	Adviserend
FNV Horecabond	Adviserend
CNV Horecabond	Adviserend
CFO/ABVAKABO	Adviserend
Onderwijsveld via de BTG HTVF	Adviserend
Paepon	Adviserend
Vmbo	Toehoorder

2.2 Verwantschap

Het kwalificatiedossier Fastservice is gebaseerd op de volgende brondocumenten:

- Medewerker fastservice
- 1e Medewerker fastservice
- Bedrijfsleider fastservice

Om de verwantschap tussen de beroepscompetentieprofielen te bepalen zijn de kerntaken met elkaar vergeleken. De kerntaken vertonen een dusdanige overlap dat besloten is de betreffende beroepscompetentieprofielen als uitgangspunt te hanteren voor het kwalificatiedossier Fastservice.

Er bestaat een beperkte verwantschap tussen de vakmatige beroepscompetentieprofielen die opgenomen zijn in het dossier Medewerker bediening/café-bar en overige vakmatige beroepscompetentieprofielen die te maken hebben met gerechten en dranken, zoals Kok en Bartender. Tussen de beroepscompetentieprofielen die gebruikt zijn voor dit kwalificatiedossier en de beroepscompetentieprofielen die gebruikt zijn voor de ontwikkeling van het kwalificatiedossier Medewerker bediening/café-bar is een algemeen onderscheid op basis van de context waarin wordt gewerkt en op basis van de gastronomische kennis die beide beroepengroepen nodig hebben tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

Voorafgaand aan de keuze om deze verwante beroepscompetentieprofielen te gebruiken, zijn de beroepscompetentieprofielen in de HTVF-sectoren als geheel bekeken en met elkaar vergeleken. De volgende kwalificatiedossiers hebben op enige (onderdelen van) werkprocessen overlap met de beroepen in de Fastservice, namelijk Aankomend verkoopmedewerker, Medewerker versdetailhandel en Verkoper. Deze overlap is voornamelijk gebaseerd op het voeren van een verkoopgesprek en het bijhouden van de voorraad. In 2008 heeft er een afstemming plaatsgevonden tussen het SVO kenniscentrum en Kenwerk omtrent de Medewerker versdetailhandel. Hierbij zijn het kwalificatiedossier Fastservice van Kenwerk en de kwalificatiedossiers versdetailhandel van SVO met elkaar vergeleken:

Kwalificatiedossier Fastservice:

- Medewerker fastservice
- 1e Medewerker fastservice
- Bedrijfsleider fastservice

Kwalificatiedossier Medewerker versdetailhandel:

- Productiemedewerker versdetailhandel
- Verkoopmedewerker versspeciaalzaak
- Verkoopmedewerker verssupermarkt

Kwalificatiedossier Vakbekwaam medewerker versdetailhandel:

- Winkelslager
- Slager-traiteur
- Visspecialist
- Worstmaker

Kwalificatiedossier Leidinggevende versdetailhandel:

- Chef versdetailhandel
- Ondernemer versdetailhandel

In de volgende tabel wordt duidelijk welke werkprocessen overlappen en/of verwantschap vertonen:

		Uitstroom Kenwerk			Kwalificatiedossiers SVO		
Kerntaak **Kerntaak 1** **Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten**	**Werkproces**	Mede werker Fast service	1e Mede werker fast service	Bedrijfs leider fast service	Medewerker vers detailhandel	Vak bekwaam medewerker vers detailhandel	Leiding gevende vers detailhandel
	1.2 Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces	X	X	X	3.1	3.2	
	1.5 Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit	X	X	X	1.8	1.7	
	1.6 Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit		X	X		3.11	
Kerntaak 2 **Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten**							
	2.2 Verkoopt fastserviceproducten	X	X	X	1.4/1.5	1.4	2.5
	2.3 Bedient en beheert de kassa	X	X	X	1.7		
	2.4 Distribueert bestellingen	X	X	X	1.6		
Kerntaak 3 **Beheert de voorraad en bestelt**							

	3.1 Controleert de voorraad en bestelt	X	X	X		2.1/2.2	2.4
	3.2 Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen	X	X	X	2.1	2.3	
	3.3 Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op	X	X	X	2.2	2.4	

Er is enige overlap geconstateerd tussen de werkprocessen die te maken hebben met het contact met de klant, voorraadbeheer en de voorbereidende en afrondende werkzaamheden. De werkzaamheden die betrekking hebben op het contact met de klant zijn voornamelijk verkoopactiviteiten zoals het voeren van een verkoopgesprek en het bedienen van de kassa (financiële afhandeling). Deze werkprocessen zijn conform het referentiemodel Verkopen omschreven met inachtneming van de betreffende context.
De werkprocessen die betrekking hebben op de voorbereidende en afrondende activiteiten zijn afgestemd en daar waar mogelijk hetzelfde omschreven. Kenwerk heeft hier niets in aan hoeven passen. SVO heeft de werkprocessen aangepast op basis van de werkprocesbeschrijving zoals weergegeven in dit kwalificatiedossier.
Wat betreft leidinggevende taken is het referentiemodel Ondernemen/managen gebruikt. Deze werkprocessen zijn om deze reden niet nader afgestemd.

Er is tevens verwantschap geconstateerd m.b.t. het verrichten van onderhoud. De 1e Medewerker fastservice en de Bedrijfsleider fastservice controleert de apparatuur en gereedschappen en schakelt de technische dienst of de betreffende leverancier in bij storingen. De Vakbekwaam medewerker versdetailhandel onderhoudt apparatuur en gereedschappen en werkt met andere apparatuur dan de 1e Medewerker fastservice en de Bedrijfsleider. Om deze reden is besloten dit werkproces niet nader af te stemmen.

De werkprocessen die betrekking hebben op de productie zijn verschillend. Deze verschillen komen voort uit de handelingen die men verricht en de producten die men bereidt. Er zijn vergelijkbare handelingen (op werkprocesniveau) maar de combinatie van handelingen in de besproken werkprocessen komt nergens overeen. De mate van gedetailleerdheid van werkprocessen is ook verschillend. Dit hangt weer samen met de context en de andere insteek die voor het beroep geldt. Ook de keuze voor de competenties en de presentatie-indicatoren zijn verschillend waardoor nadere afstemming en/of het herformuleren van werkprocessen en presentatie-indicatoren niet gewenst is.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Het verschil tussen de vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar komt in het kwalificatiedossier tot uitdrukking in de beschrijving van de kerntaken, de keuze voor de competenties en de beschrijving van de prestatie-indicatoren. Bij het opstellen van de kerntaken, werkprocessen en competenties zijn alle onderdelen van de onderliggende beroepscompetentieprofielen als uitgangspunt genomen. Er heeft een afzwakking op aspecten als verantwoordelijkheid, bevoegdheid en zelfstandigheid plaatsgevonden.

De onderdelen van de beroepscompetentieprofielen zijn beoordeeld op relevantie en geldigheid voor de beginnende beroepsbeoefenaar. Verschillen tussen een vakvolwassen en een beginnend beroepsbeoefenaar hebben in de eerste plaats betrekking op de mate van ervaring. Veel handelingen en resultaten komen wel overeen, maar door ervaring zal een vakvolwassene deze handelingen effectiever en efficiënter uitvoeren. Dit komt tot uitdrukking in de prestatie-indicatoren in deel C.

Bij de vertaling van de kerntaken uit de beroepscompetentieprofielen 1e Medewerker en Bedrijfsleider fastservice naar het kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van de werkprocessen uit het referentiemodel ondernemen, managen en leiding geven (oktober 2006). Om de herkenbaarheid van deze werkprocessen te borgen voor de branche zijn deze werkprocessen waar nodig aangepast.
De werkprocessen uit het referentiemodel zijn vergeleken met de werkprocessen uit de beroepscompetentieprofielen en voor zover van toepassing overgenomen. De competenties en succescriteria uit de onderliggende beroepscompetentieprofielen zijn gebruikt bij het formuleren van de prestatie-indicatoren.

Generieke niveaus Nederlands en rekenen
In deel B van dit kwalificatiedossier zijn generieke niveaus voor Nederlands en rekenen opgenomen, geformuleerd volgens de richtlijnen van de commissie Meijerink. Voor Nederlands en rekenen zijn de beroepsgerichte tabellen verplaatst naar deel D. De tabel(len) voor moderne vreemde talen blijven gehandhaafd in deel B.

Hieronder zijn de beroepsgerichte tabellen voor Nederlands en rekenen opgenomen, volgens het Common European Framework (CEF).

Medewerker fastservice

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	X	X			
A2			X	X	X
A1					

Rekenen/ wiskunde

	Getallen/ hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				

X2				
X1	X			

1e Medewerker fastservice

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2	X		X	X	
B1		X			X
A2					
A1					

Rekenen/ wiskunde

	Getallen/ hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2	X		X	
X1				

Bedrijfsleider fastservice

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2	X	X	X	X	X
B1					
A2					
A1					

Rekenen/ wiskunde

	Getallen/ hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	X		X	
X2				X
X1		X		

In de opleiding moet het hoogst geformuleerde niveau worden behaald.

Beroepsgerichte taalniveaus
De taalniveaus zijn op een aantal punten aangepast. De pc HIC heeft ervoor gekozen voor schooljaar 2010-2011 een taaldeskundige naar de beroepsvereisten voor taal te laten kijken. Bij het kiezen van niveaus is gekeken naar dat wat nodig is voor het beroep. Daarbij is een minimumniveau gekozen voor de beginnende beroepsbeoefenaar en geen streefniveau. Het is namelijk belangrijk dat er een balans is tussen het wenselijke en het haalbare taalniveau. Daarnaast is er gestreefd naar eenvoud, consistentie en samenhang tussen de taalniveaus in de verschillende dossiers.

In veel gevallen is bij de keuze voor een taalniveau het niveau van spreken en gesprekken voeren gelijk getrokken. Dit levert geen extra studielast op. Daarnaast is daar waar in het verleden een keuze gemaakt is voor niveau C1 voor Nederlands, dit verlaagd naar B2.

Servicedocument taal- en rekenniveaus
In mei 2010 stelt Kenwerk servicedocumenten beschikbaar voor de taal- en rekenniveaus die in dit kwalificatiedossier zijn opgenomen. In deze documenten zijn uitwerkingen van de niveaus en voorbeelden opgenomen, die de implementatie in de onderwijspraktijk moeten ondersteunen.

Kerntaak Geeft leiding en voert beheerstaken uit

In de praktijk blijkt het moeilijk om de kerntaak 'Geeft leiding en voert beheerstaken uit' in de beroepspraktijk uit te voeren en te beoordelen. De paritaire commissies hebben dit gesignaleerd en zullen in 2010 de inhoud en de haalbaarheid van deze kerntaak opnieuw bekijken.

In de tussentijd worden scholen geadviseerd om de vrijheid te nemen om samen met het bedrijfsleven oplossingen te zoeken om deze kerntaak in een contextrijke situatie te beoordelen. Samen maken zij afspraken over welke werkprocessen waar beoordeeld worden. Kenwerk adviseert deze afspraken goed te beargumenteren en te documenteren.

2.4 Discussiepunten

Kerntaak Leidinggeven

Na bespreking van de kerntaak leidinggeven in de PC-vergadering is besloten de beschrijving van de werkprocessen vooralsnog niet af te zwakken en onveranderd te laten. In plaats daarvan is besloten aan het onderwijs, leerbedrijven en adviseurs van Kenwerk voorbeelden mee te geven van creatieve oplossingen waarmee bpv in de reële beroepspraktijk op niveau 4 toch mogelijk wordt.Dit is een oplossing voor de korte termijn. Voor de lange termijn heeft de PC besloten om niveau 4 in een breed perspectief te bekijken en daarbij ook de aansluiting met het hbo mee te nemen. Dit zal komend jaar op de PC-agenda komen.

Dit dossier is verder inhoudelijk niet besproken. Onderhoud aan dit dossier zal in 2010 plaatsvinden.

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

In dit kwalificatiedossier zijn een aantal zaken aangepast.

Taal en rekenniveaus
(zie verantwoording taalniveaus)

Brondocumenten

- De raamwerken van Meijerink voor Nederlands en rekenen zijn verwerkt in het dossier.

Algemene aanpassingen

- Paragraaf B2.5 Trends en innovaties is geactualiseerd.
- Onderscheid tussen uitstromen is verwerkt in deel B.
- Het onderdeel kennis en vaardigheden in deel C is anders geformuleerd. Deze onderdelen worden nu omschreven in de vorm van
  *K= kennis van/*V= vaardig in.
- Deel D is geactualiseerd.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Eenduidigheid kwaliteitsverbetering	Aanpassing dossier op basis van ervaringen van gebruikers Onderzoek naar klanttevredenheid	Kenwerk in samenwerking met MBO2010, andere kenniscentra en de paritaire commissie	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Veranderingen in de beroepsuitoefening	Geactualiseerde of nieuwe beroepscompetentieprofielen verwerken in het dossier	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	Vanaf 2010 elke vier jaar, tenzij daar eerder aanleiding toe is
Trends en innovaties	Onderzoek naar trends en innovaties	Kenwerk	Jaarlijks
Algemene brondocumenten	Geactualiseerde of nieuwe brondocumenten verwerken in het dossier	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	Zodra brondocumenten beschikbaar zijn
Taal- en rekenniveaus	Niveaus voor taal en rekenen worden geëvalueerd	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	2011-2012
Kerntaak Geeft leiding en voert beheerstaken uit	Inhoud en haalbaarheid van de kerntaak onderzoeken	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	2010

De ontwikkeling, aanpassing en evaluatie van de kwalificatiedossiers vindt plaats op basis van de kwaliteitscyclus kwalificatiedossiers.