

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 voorbereiding hebben ondergaan, dat de prijs relatief laag is en dat de medewerkers contact hebben met de gast en tegelijkertijd bestellingen geheel of gedeeltelijk klaarmaken, samenstellen of verzamelen.
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 werkuitleiding steeds rekening met de voorschriften op het gebied van veiligheid, arbo, persoonlijke hygiëne, HACCP-richtlijnen en milieuzorg. De medewerker fastservice is loyaal en collegiaal.
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 voorbereid uit halffabricaten of worden ter plekke op een snelle en eenvoudige wijze vers bereid. Bij de uitvoering van de bereidingen worden de voorschriften en in voorkomende gevallen de recepturen van het fastservicebedrijf gevolgd. De Medewerker fastservice voert veel routinematige werkzaamheden uit waarvoor standaardwerkwijzen gelden. Hij dient echter wel rekening te houden met de specifieke behoefte en verwachtingen van de gasten en over algemene basiskennis en basisvaardigheden beschikken.
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

2.1 Medewerker fastservice

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

Proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

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

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

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

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

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	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt tijdig af met collega's en/of leidinggevende en helpt hen zo nodig, zodat er optimaal wordt samengewerkt, de werkzaamheden tijdig gereed zijn en het fastservicebedrijf kan worden geopend.	<ul style="list-style-type: none"> * 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	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het behandelen van diverse materialen en grondstoffen en gaat er effectief en bewust mee om, zodat geen tijd, geld en energie verspild wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Overlegt met collega's en/of leidinggevende over de uit te voeren werkzaamheden met betrekking tot het bereiden en/of assembleren van fastserviceproducten, zodat de werkzaamheden van verschillende collega's op elkaar zijn afgestemd.	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Past de in het fastservicebedrijf van toepassing zijnde snijtechnieken en bereidingstechnieken vlot en accuraat toe om fastserviceproducten te kunnen bereiden en afwerken.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Gebruikt bij het bereiden van fastserviceproducten en kleine gerechten de benodigde apparatuur, materialen en middelen op effectieve wijze en gaat bewust om met de materialen en middelen.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	Werkt ordelijk en systematisch bij de bereiding van fastserviceproducten en werkt daarbij in het tempo dat nodig is om de bestelling tijdig aan de gast te kunnen overhandigen en zodat de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het bereiden van fastserviceproducten conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat er geen onveilige situaties ontstaan en er hygiënisch gewerkt wordt.	

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 verwijdt afval en reinigt gebruikte werkmateriaal en indien van toepassing serviesgoed. Hij maakt de tafels schoon, zet vaste attributen op hun plaats, maakt stoelen schoon en schuift ze aan. Hij controleert gedurende de werktijd regelmatig of de toiletten nog schoon en op orde zijn en de vuilnisbakken op tijd geleegd 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	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de benodigde schoonmaakmiddelen, hanteert de voorgeschreven dosering en gebruikt materialen en apparatuur op effectieve wijze.	<ul style="list-style-type: none"> * 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	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt bij het schoonmaken en het op orde houden van de productie- en distributieruimtes tijdens de shift volgens relevante wettelijke- en bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften.	

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	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenProactief informeren	Stemt zijn werkzaamheden af met collega's en/of leidinggevende, zodat de werkruimte efficiënt kan worden opgeruimd en schoongemaakt.	<ul style="list-style-type: none">* K=kennis van , V= vaardig inK: relevante bedrijfsvoorschriftenK: relevante veiligheidsvoorschriftenK: relevante wettelijke richtlijnenK: schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen (eigenschappen en toepassing)V: mondeling en schriftelijk communiceren: NederlandsV: toepassen van rekenvaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Registreert de resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles en de producten die niet meer gebruikt kunnen worden nauwkeurig en volledig, zodat deze resultaten kunnen worden gerapporteerd aan de leidinggevende.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruikenGeschikte materialen en middelen kiezenGoed 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	<ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken 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
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
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	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Beantwoordt vragen en/of geeft informatie over fastserviceproducten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de beller afstemt, inspeelt op de reactie van de beller en controleert of de boodschap goed is overgekomen.	<ul style="list-style-type: none"> * 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	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Inventariseert de wensen van de beller, stelt waar nodig vragen ter verduidelijking en vat het gesprek samen, bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en geeft op basis hiervan antwoord op de vraag van de beller en/of probeert bij een bestelling op basis hiervan bijverkoop te realiseren door de beller te wijzen op mogelijke aanbiedingen, zodat de dienstverlening zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de beller.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt de telefoon aan, neemt de boodschap/bestelling aan, beëindigt het gesprek en voert de nodige acties uit naar aanleiding van het telefoongesprek op basis van de bedrijfsrichtlijnen.	

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	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting op de samenstelling van snacks, kleine gerechten en dranken, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gast wordt geholpen in het maken van een keuze.	<ul style="list-style-type: none"> * 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	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Inventariseert de wensen van de gast, bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en op basis van zijn drankenkennis en warenkennis, adviseert op basis hiervan de gast en/of probeert op basis hiervan bijverkoop te realiseren door de gast te wijzen op mogelijke aanbiedingen en gepresenteerde eindproducten, zodat de dienstverlening zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de gast.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt de verkoopinstructies van het bedrijf op en werkt conform de voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen.	

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	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten.	<ul style="list-style-type: none">K: betaalautomatenK: betaalmiddelenK: betalingswijzenK: kassasystemenK: relevante bedrijfsvoorschriftenK: relevante veiligheidsvoorschriftenV: schriftelijk communiceren: NederlandsV: toepassen van rekenvaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten en gebruikt deze bij het maken van de rekening en het afrekenen van bestellingen effectief, zodat de rekening kan worden opgemaakt.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensConclusies 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	<ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken 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	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt bij het distribueren en verpakken van de bestelling gebruik van verschillende soorten materialen en verpakkingsvormen en gaat hier efficiënt mee om.	<ul style="list-style-type: none"> * 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Controleert of er aan de wensen en verwachtingen van de gast is voldaan en stelt de tevredenheid van de gast zo objectief mogelijk vast.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Serveert, distribueert en/of overhandigt de bestelling en past aftersales toe conform de bedrijfsvoorschriften en de bedrijfsformule.	

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

2.5 werkproces: Gaat om met risico- en ongewenst gedrag

Omschrijving	De Medewerker fastservice signaleert risico- en ongewenst gedrag bij gasten en stelt collega's en/of zijn leidinggevende hiervan op de hoogte.		
Gewenst resultaat	Risico- en ongewenst gedrag bij gasten isesignaleerd. Collega's en/of zijn leidinggevende zijn op de hoogte gebracht van het gesignaleerde risico- en ongewenst gedrag.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Meldt het gesignaleerde risico- en ongewenst gedrag bij zijn leidinggevende of collega's, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen of tijdig worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none"> * 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen	Toont een geïnteresseerde houding en neemt de tijd om naar de gasten te luisteren, vraagt door op wat de ander vertelt, gaat niet direct in discussie, maar verplaatst zich in het standpunt van de gasten, zodat de gasten zich serieus genomen voelen.	<ul style="list-style-type: none">• K: klachtenprocedure• K: voedselveiligheid• V: mondeling communiceren: Nederlands en Engels• V: toepassen van sociale vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Handelt klachten volgens de klachtenprocedure af en geeft deze conform de klachtenprocedure door aan de leidinggevende, zodat hij de gast tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	

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
		Bejlsissen 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	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Houdt de bewaar- of opslagplaats op peil door de temperatuur en vochtigheid nauwkeurig te controleren en deze indien nodig bij te stellen op basis van zijn warenkennis.	<ul style="list-style-type: none"> * 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	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken 	Controleert de voorraad op kwaliteit, houdbaarheid en aantal, zodat behoefte aan grondstoffen kan worden vastgesteld.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Voert zijn werkzaamheden uit volgens instructies van de leidinggevende, vult standaard (voorraad)lijsten en geeft tekorten en behoeften aan producten en artikelen volgens de bedrijfsvoorschriften door aan de leidinggevende.	

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

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

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	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen voor het uitpakken, transporteren en opslaan van de verschillende goederen en grondstoffen, gebruikt deze op effectieve wijze en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, zodat onveilige situaties worden voorkomen en er geen tijd en energie verspild wordt.	<ul style="list-style-type: none">• * 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	<ul style="list-style-type: none">• 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.	