4.1 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>

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.	