

## 4.1 Medewerker fastservice

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>De Medewerker fastservice verricht zijn werkzaamheden in de fastservice of catering branche.</p> <p>De Medewerker fastservice kan zijn werkzaamheden in fastservicebedrijven met verschillende formules uitvoeren. Hierbij kan worden gedacht aan fastservicebedrijven, buffetrestaurants, cafetaria's en strandpaviljoens, ijssalons koffiezaken en tearooms, bake-off bedrijven, broodjeszaken, lunchrooms, pizza-afhaal- en bezorgbedrijven en pannenkoekenrestaurants.</p> <p>In de fastservicebranche komen er drie soorten bedrijven voor, te weten fastservicebedrijven van zelfstandige ondernemers, fastservicebedrijven van franchisenemers en fastservicebedrijven die eigendom zijn van een franchise- of ketenorganisatie. De verantwoordelijkheid voor de exploitatie bij de eerste twee soorten fastservicebedrijven is in handen van een ondernemer, bij de derde is die verantwoordelijkheid in handen van een functionaris van de franchise- of ketenorganisatie. De functie van Medewerker fastservice komt voor in alle drie soorten fastservicebedrijven. De Medewerker fastservice werkt in alle gevallen onder directe verantwoordelijkheid van de 1e Medewerker fastservice of in de cateringbranche onder de Cateringbeheerder/ -manager. De Medewerker fastservice in een bedrijf van een franchise- of ketenorganisatie is in werkelijkheid een functionaris van de franchise- of ketenorganisatie: hij is in dienst van de franchise- of ketenorganisatie die dus verantwoordelijk is voor zijn loon of salaris.</p> <p>Kenmerkend voor het werken in bedrijven in de fastservicebranche is dat de Medewerker fastservice te maken heeft met gasten die 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.</p> <p>In de cateringbranche werk je als Medewerker fastservice mee aan de restauratieve dienstverlening in een bedrijf, in het onderwijs, een overheidsinstelling of een institutionele instelling in opdracht van een contractcateringorganisatie. De contractcateringorganisatie sluit daartoe een contract met de instantie aan wie zij de restauratieve diensten verleent. De Medewerker fastservice is in dit geval in dienst van de contractcateringorganisatie. De manier waarop de restauratieve dienstverlening wordt uitgevoerd, hangt sterk af van de vorm en de inhoud van het contract dat tussen de contractcateraar en de opdrachtgever is gesloten.</p> <p>Kenmerkend voor het werken in de cateringbranche is dat de Medewerker fastservice te maken heeft met gasten die regelmatig, zo niet dagelijks, terugkeren. Het productaanbod is dan ook gevarieerd en er wordt gebruik gemaakt van menucycli.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De Medewerker fastservice 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.</p>

	<p>De Medewerker fastservice is commercieel en servicegericht, realiseert zich bij alle werkzaamheden dat de gast het vertrekpunt is, maar ook dat hij gericht moet zijn op het behalen van de bedrijfsdoelstellingen. Hij richt alle activiteiten op de belangen van de gasten en denkt vanuit het perspectief van tevreden gasten. Hij toont interesse in de gasten en staat open voor hun wensen.</p> <p>De Medewerker fastservice heeft een positieve beroepshouding en een goede werkhouding. Immers, hij heeft doorzettingsvermogen, toont de bereidheid zich extra in te zetten bij pieken in het werkaanbod en is zich bewust van de risico's die kleven aan de uitvoering van dit beroep. Hij houdt bij de werkuitvoering steeds rekening met de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, persoonlijke hygiëne, HACCP-richtlijnen en milieuzorg. De Medewerker fastservice is loyaal en collegiaal.</p> <p>De Medewerker fastservice is zich ervan bewust, indien hij voor een contractcateringorganisatie werkt, dat hij de werkzaamheden uitvoert onder dak van de opdrachtgever. Hij is op de hoogte van de contractvorm die met de opdrachtgever is afgesproken en kan binnen de kaders van dit contract bijdragen aan een optimaal bedrijfsresultaat. Tevens is hij zich ervan bewust dat de bezoekers van het restaurant vaste gasten zijn, die behoefte hebben aan variatie van het aanbod.</p>
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.
Complexiteit	<p>De werkzaamheden hebben een beperkte complexiteit, maar worden complex door de combinatie van productie- en distributiewerkzaamheden. De producten die worden bereid, zijn in veel gevallen al voorbereid uit halffabricaten of worden ter plekke op een snelle en eenvoudige wijze vers bereid. Bij de uitvoering van de bereidingen worden de voorschriften, werkinstructies en in voorkomende gevallen de recepturen van het bedrijf gevolgd. De Medewerker fastservice voert veel routinematige werkzaamheden uit waarvoor standaardwerkwijzen gelden. Hij dient echter wel rekening te houden met de specifieke behoefte en verwachtingen van de gasten en over algemene basiskennis en basisvaardigheden beschikken.</p> <p>De Medewerker fastservice heeft in zijn werk vooral contact met Nederlandse gasten. Het niveau dat hij voor Nederlands moet beheersen wijkt af van het generieke niveau. Het beroepsspecifieke niveau is weergegeven in paragraaf 2.4 van deel D.</p> <p>Er worden geen beroepsspecifieke niveaus voor een moderne vreemde taal aan de Medewerker fastservice gesteld.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen 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 beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.

## 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
		Beplannen 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	Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor productie- en distributieproces					X							X								X
1.2	Voert productiewerkzaamheden uit											X	X							X	X
1.3	Houdt de productie-, distributie- en overige gastenruimtes schoon gedurende zijn dienst												X								X
1.4	Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit												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																										
1.5	Controleert apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit																									
1.6	Werkt mee in het productieproces																									
1.7	Sluit het fastservicebedrijf of de cateringlocatie af																									

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker fastservice**

<b>Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten</b>			
<b>1.1 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor productie- en distributieproces</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Medewerker fastservice voert voorbereidende werkzaamheden uit ten behoeve van het productie- en distributieproces. Hij stemt de werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij controleert de buffetten, schappen, counters, vaste attributen en servicetafels. Hij maakt deze waar nodig schoon, vult deze bij en vervangt waar nodig producten. Hij legt gereedschappen en materialen klaar en zet volgens het opstartschema van het bedrijf de benodigde apparaten en installaties aan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De voorbereidende werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende en uitgevoerd volgens geldende bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. De buffetten, schappen, counters, vaste attributen en servicetafels zijn gecontroleerd, waar nodig schoongemaakt en aangevuld. De benodigde apparatuur en installaties zijn op tijd aangezet op basis van het opstartschema.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het bijvullen, het behandelen van grondstoffen en het uitvoeren van lichte schoonmaakwerkzaamheden en gaat effectief en bewust mee om, zodat geen tijd, geld en energieverspild wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• K: materialenkennis (eigenschappen en toepassing)</li> <li>• K: milieuzorg</li> <li>• K: opstartschema van apparatuur en automaten</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgescreven procedures</li> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> </ul>	Werkt bij het uitvoeren van voorbereidende werkzaamheden volgens de instructies van de leidinggevende, bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en zet de benodigde apparaten en installaties aan volgens het opstartschema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>• K: relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>• K: relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>• V: Nederlands: luisteren</li> <li>• V: Nederlands: spreken</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	Stemt tijdig af met collega's en/of leidinggevende en helpt hen zo nodig, zodat de werkzaamheden tijdig gereed zijn en het bedrijf kan worden geopend.	

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

### 1.2 werkproces: Voert productiewerkzaamheden uit

<b>Omschrijving</b>	De Medewerker fastservice bereidt en/of assembleert producten volgens recepturen en/of werkinstructies en stemt de werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij verzamelt bestellingen van producten. Hij maakt producten met behulp van diverse apparatuur klaar en werkt bereide en/of geassembleerde producten af tot aantrekkelijke eindproducten.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Producten zijn verzameld, bereid en/of geassembleerd volgens recepturen en werkinstructies. 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 producten te kunnen bereiden en/of assembleren. De bereide producten zijn afgewerkt tot aantrekkelijke eindproducten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	Gebruikt de benodigde apparatuur, materialen en middelen op effectieve wijze en gaat bewust om met de materialen en middelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K=kennis van , V= vaardig in</li> <li>K: de werking van de voor de fastservice kenmerkende apparatuur</li> <li>K: kwaliteitsnormen</li> <li>K: materialenkennis (eigenschappen en toepassing)</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>K: warenkennis</li> <li>V: fastservice kenmerkende bereidingstechnieken</li> <li>V: fastservice kenmerkende productietechnieken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Werkt bij het bereiden van producten conform recepturen, werkinstructies, (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat de kwaliteit van het eindproduct wordt geborgd, geen onveilige situaties ontstaan en er hygiënisch gewerkt wordt.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Past de van toepassing zijnde bereidingstechnieken vlot en accuraat toe om producten te kunnen bereiden en afwerken.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> <li>Productiviteitsniveaus halen</li> <li>Systematisch werken</li> </ul>	Werk 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.	

<b>Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten</b>			
<b>1.3 werkproces: Houdt de productie-, distributie- en overige gastenruimtes schoon gedurende zijn dienst</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Medewerker fastservice houdt de productie-, distributie en overige gastenruimtes schoon gedurende zijn dienst. Hij verwijdert afval en reinigt gebruikte werkmaterialen en indien van toepassing serviesgoed. Hij maakt de productie-, distributie-, en overige gastenruimtes schoon en houdt deze op orde conform de bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Afval is verwijderd. Werkmaterialen en serviesgoed zijn gereinigd. De productie-, distributie-, en overige gastenruimtes zijn schoon en zijn volgens bedrijfsvoorschriften en wet- en regelgeving op orde gebracht en gehouden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> </ul>	Kiest de benodigde schoonmaakmiddelen, hanteert de voorgeschreven dosering en gebruikt materialen en apparatuur op effectieve wijze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• * K=kennis van , V= vaardig in</li> <li>• K: de werking en gebruikersonderhoud van apparatuur, automaten en materialen</li> <li>• K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>• K: relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>• K: relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>• K: schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen (eigenschappen en toepassing)</li> <li>• V: Nederlands: lezen</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Handelt bij het schoonmaken en het op orde houden van de productie-, distributie- en overige gastenruimtes tijdens zijn dienst volgens relevante wettelijke- en bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften.	

<b>Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten</b>			
<b>1.4 werkproces: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Medewerker fastservice ruimt aan het einde van de werkdag overgebleven producten op. Hij registreert de producten die niet meer gebruikt kunnen worden. Hij ruimt gereedschappen op, maakt apparaten en gereedschappen schoon en desinfecteert ze indien nodig. Hij voert dagelijks en preventief onderhoud en/of schoonmaakwerkzaamheden uit volgens het aanwezige schoonmaakplan en stemt de 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De overgebleven producten zijn opgeruimd en geregistreerd indien deze niet meer gebruikt kunnen worden. De werkruimte, apparatuur, gereedschappen en materialen zijn opgeruimd, schoongemaakt en indien nodig gedesinfecteerd. Er is dagelijks en preventief onderhoud uitgevoerd. 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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen en gebruikt deze op effectieve wijze, maakt de materialen en middelen na gebruik schoon en ruimt deze veilig en netjes op in een droge en schone omgeving, waardoor kruisbesmetting voorkomen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• * K=kennis van , V= vaardig in</li> <li>• K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>• K: relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>• K: relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>• K: schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen (eigenschappen en toepassing)</li> <li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>• V: Nederlands: lezen</li> <li>• V: Nederlands: luisteren</li> <li>• V: Nederlands: schrijven</li> <li>• V: Nederlands: spreken</li> <li>• V: Nederlands: taalverzorging</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Voert de afrondende werkzaamheden uit conform bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving met betrekking tot hygiëne en registreert de resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles en de producten die niet meer gebruikt kunnen worden op basis van de hygiënecode op de daarvoor bestemde formulieren.	



## 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
		Beoordelen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Verkoopt producten									x									x		x
2.2	Bedient en beheert de kassa											x	x								
2.3	Distribueert bestellingen												x						x	x	
2.4	Gaat om met normafwijkend gedrag					x													x		x
2.5	Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening																				
2.6	Vangt klachten van gasten op en handelt deze af									x										x	
2.7	Werkt mee in het verkoop- en distributieproces																				
2.8	Stelt een menuplanning op																				
2.9	Doet voorstellen voor de organisatie van feesten en partijen																				

**Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie**

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker fastservice**

<b>Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten</b>			
<b>2.1 werkproces: Verkoopt producten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Medewerker fastservice maakt contact met de gast. Hij beantwoordt vragen en geeft de gast informatie over de samenstelling van een product. Hij neemt bestelling van gasten op en helpt, indien nodig, de gast met zijn keuze. Hij controleert of hij de bestelling goed heeft begrepen. Waar mogelijk probeert hij bijverkoop te realiseren.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Gasten zijn begroet en de bestelling is opgenomen. Gasten hebben indien gewenst informatie ontvangen over de samenstelling van producten en zijn geholpen bij hun keuze. Bijverkoop is waar mogelijk gerealiseerd. De opgenomen bestellingen zijn gecontroleerd op volledigheid.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting op de samenstelling van diverse producten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gast wordt geholpen in het maken van een keuze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K=kennis van , V= vaardig in</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: drankenkennis</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: verkoopinstructies</li> <li>K: warenkennis</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: sociale vaardigheden</li> <li>V: verkooptechnieken</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	Inventariseert de wensen van de gast, bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden, gebruikt hierbij zijn drankenkennis en warenkennis, adviseert op basis hiervan de gast en/of probeert 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"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Volgt de verkoopinstructies van het bedrijf op en werkt conform de voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen.	

<b>Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten</b>			
<b>2.2 werkproces: Bedient en beheert de kassa</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Medewerker fastservice verwerkt de bestelling in het kassasysteem. Hij boekt verkoop van producten in voorkomende gevallen op rekening. Hij controleert het geld op echtheid. Hij geeft wisselgeld terug. Hij houdt de kassa ordelijk en overzichtelijk.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Bestellingen zijn verwerkt in het kassasysteem. In voorkomende gevallen zijn producten op rekening geboekt. Geld is gecontroleerd op echtheid. De kassa is ordelijk en overzichtelijk.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K=kennis van , V= vaardig in</li> <li>K: betaalmiddelen</li> <li>K: betaalsystemen</li> <li>K: betalingswijzen</li> <li>K: kassasystemen</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Maakt gebruik van het kassasysteem en diverse betaalsystemen en -middelen en gebruikt deze bij het maken van derekening en het afrekenen van bestellingen effectief, zodat de rekening kan worden opgemaakt.	

## Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

### 2.3 werkproces: Distribueert bestellingen

<b>Omschrijving</b>	De Medewerker fastservice distribueert de bestelling. Afhankelijk van waar de bestelling wordt gebruikt, verpakt hij de bestelling, overhandigt hij de bestelling aan de counter/buffet, serveert hij de bestelling, bezorgt hij of laat hij de bestelling op het besteladres bezorgen. Hij wenst de gast smakelijk eten toe. Hij neemt afscheid van de gasten, past aftersales toe en vraagt daarbij naar hun tevredenheid.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De bestelling is verpakt en tijdig overhandigd, gedistribueerd of geserveerd aan de gast. Er is afscheidgenomen van de gast, er zijn aftersales toegepast en er is gevraagd naar de tevredenheid van de gast.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Maakt bij het distribueren en verpakken van de bestelling gebruik van verschillende soorten materialen en verpakkingsvormen en gaat hier efficiënt mee om.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K=kennis van , V= vaardig in</li> <li>K: de bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleid</li> <li>K: gastenenquetes</li> <li>K: kwaliteitsnormen</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: verpakkingsvormen en materialen</li> <li>V: aftersales technieken</li> <li>V: distributietechnieken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	Controleert of de bestelling en de verleende service voldoet aan de wensen en verwachtingen van de gast en stelt de tevredenheid van de gast zo objectief mogelijk vast.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> <li>Productiviteitsniveaus halen</li> <li>Systematisch werken</li> </ul>	Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is, zodat bestellingen tijdig geserveerd, gedistribueerd en/of overhandigd kunnen worden aan de gast en de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.	

## Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

### 2.4 werkproces: Gaat om met normafwijkend gedrag

<b>Omschrijving</b>	De Medewerker fastservice bewaakt volgens de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept de aangename sfeer in het bedrijf. Hij signaleert gedrag van gasten dat normafwijkend kan zijn en bespreekt dit met collega's of de leidinggevende. Hij houdt alcoholgebruik van de gasten in de gaten. Ook houdt hij in de gaten of er drugs worden gebruikt, hij let daarbij op het gedrag van gasten.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die aansluit op de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. Onveilige situaties zijn tijdig voorkomen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen of tijdig kan worden ingegrepen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K=kennis van , V= vaardig in</li> <li>K: bedrijfshulpverlening</li> <li>K: de werking en effecten van verslavingen</li> <li>K: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen</li> <li>K: het gastvrijheidsconcept</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures</li> <li>V: de sociale omgang met anderen</li> <li>V: het toepassen van gesprekstechnieken</li> <li>V: het toepassen van strategieën om normafwijkend gedrag te voorkomen</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	Handelt bij risico- en ongewenst gedrag van gasten volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	Checkt regelmatig of de gasten tevreden zijn, geeft de prioriteit aan signalen, zorgen en problemen van gasten, neemt deze zorgen serieus, zodat hij kan anticiperen op mogelijk onveilige situaties.	

**Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten****2.6 werkproces: Vangt klachten van gasten op en handelt deze af**

<b>Omschrijving</b>	De Medewerker fastservice vangt klachten van gasten op over de service en/of producten van het bedrijf. Hij handelt klachten af volgens de klachtenprocedure. Hij stelt, afhankelijk van de procedure voor klachtenbehandeling in het bedrijf, de gast op de hoogte van de wijze van afhandeling van de klacht. Hij meldt klachten van gasten altijd bij de leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Handelt klachten volgens de klachtenprocedure af en geeft deze conform de klachtenprocedure door aan de leidinggevende, zodat hij de gast tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K=kennis van , V= vaardig in</li><li>K: klachtenprocedure</li><li>K: voedselveiligheid</li><li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>V: Nederlands: luisteren</li><li>V: Nederlands: spreken</li><li>V: sociale vaardigheden</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li></ul>	Reageert adequaat op de gasten bij het uiten van hun klacht, legt de vervolgstappen en de wijze van afhandeling helder, rustig en begrijpelijk uit, checkt regelmatig of de aansluiting er nog is en stemt zijn taal en benaderingswijze op hen af, zodat de gasten zich serieus genomen voelen.	

### 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
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Controleert de voorraad en bestelt											X									X
3.2	Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen																				X
3.3	Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op												X								X
3.4	Plant voorraadniveaus																				

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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



## **Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker fastservice**

<b>Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt</b>			
<b>3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Medewerker fastservice controleert of assisteert bij de controle van de voorraden op kwaliteit en houdbaarheid. Hij houdt de bewaar- of opslagplaats op orde volgens de instructies van zijn leidinggevende en vult de werkvoorraad bij. Hij geeft eventuele tekorten door aan de direct leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De voorraden zijn gecontroleerd op kwaliteit, houdbaarheid en aantal. De bewaar- of opslagplaats is op orde gebracht volgens de instructies van de direct leidinggevende. De werkvoorraad is bijgevuld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Controleert de voorraad accuraat op kwaliteit en houdbaarheid, zodat de behoefte aan grondstoffen kan worden vastgesteld en houdt de bewaar- of opslagplaats op peil door de temperatuur en vochtigheid nauwkeurig te controleren en deze indien nodig bij te stellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K=kennis van , V= vaardig in</li> <li>K: opslagcondities</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>K: standaard (voorraad)lijsten</li> <li>K: voorraadbeheer</li> <li>K: warenkennis</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: rekenen: verbanden</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Voert zijn werkzaamheden uit volgens instructies van de direct leidinggevende, controleert de voorraad volgens relevante wet- en regelgeving en geeft tekorten en behoeften aan producten en grondstoffen volgens de relevante bedrijfsvoorschriften door aan de leidinggevende.	

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

<b>Omschrijving</b>	De Medewerker fastservice ontvangt of assisteert bij de ontvangst van grondstoffen en goederen. Hij controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis van relevante bedrijfsvoorschriften en wet- en regelgeving. Hij noteert de resultaten van de uitgevoerde controles, de temperatuur van de geleverde goederen en eventuele afwijkingen en meldt opgemerkte afwijkingen aan de direct leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Grondstoffen en goederen zijn in ontvangst genomen en gecontroleerd conform de afleverbon en op basis van relevante bedrijfsvoorschriften en wet- en regelgeving. De resultaten van de uitgevoerde controles en de temperatuur van de geleverde goederen is genoteerd. Afwijkingen zijn genoteerd en doorgegeven aan de direct leidinggevende.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Handelt bij het ontvangen of assisteren van de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen en noteert resultaten van de uitgevoerde controles, de temperatuur en eventuele beschadigingen en/of afwijkingen van de geleverde producten conform bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K=kennis van , V= vaardig in</li><li>K: grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring)</li><li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li><li>K: relevante wettelijke richtlijnen</li><li>V: Nederlands: lezen</li><li>V: Nederlands: schrijven</li><li>V: Nederlands: spreken</li><li>V: rekenen: verbanden</li></ul>

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

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen voor het uitpakken, transporteren en opslaan van de verschillende goederen en grondstoffen, gebruikt deze op effectieve wijze en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, zodat onveilige situaties worden voorkomen en er geen tijd en energie verspild wordt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• * K=kennis van , V= vaardig in</li><li>• K: FiFo</li><li>• K: grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring)</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgescreven procedures</li></ul>	Volgt de instructies van de leidinggevende op en werkt bij het transporteren, het opslaan van producten, dranken en artikelen en het afvoeren van afval conform bedrijfs-, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.	<ul style="list-style-type: none"><li>• K: relevante bedrijfsvoorschriften</li><li>• K: relevante veiligheidsvoorschriften</li><li>• K: relevante wettelijke richtlijnen</li><li>• K: transportmiddelen</li></ul>