Landelijke
Kwalificaties MBO

Fastservice

Crebonummer:	22176, 94190, 94200, 95432, 95431
Sector:	Horeca
Branche:	Catering en fastservice
Opleidingsdomein:	Horeca en bakkerij
Geldig vanaf:	1 augustus 2012

© Stichting SBB 2002-2012. Gebruik van gegevens en teksten is met bronvermelding vrijelijk toegestaan. Commercieel gebruik van deze gegevens is niet toegestaan. De disclaimer van toepassing op dit document is te lezen op www.kwalificatiesmbo.nl

Inhoudsopgave

Inleiding 3

Deel A: Beeld van de beroepengroep 4

Deel B: De kwalificaties 9

1 Inleiding 9
2 Algemene informatie 9
2.1 Colofon 9
2.2 Formele vereisten 10
2.3 Typering Beroepengroep 11
2.4 Loopbaanperspectief 13
2.5 Trends en innovaties 14
3 Overzicht van het kwalificatiedossier 16
4 Beschrijving van de kwalificaties 18
4.1 Medewerker fastservice .....
4.2 1e Medewerker fastservice .....
4.3 Manager/ bedrijfsleider fastservice .....
4.4 Cateringbeheerder/ -manager .....
5 Beschrijving van de kerntaken 27
5.1 Kerntaak 1: Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten .....
5.2 Kerntaak 2: Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten .....
5.3 Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt .....
5.4 Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit .....
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices 36
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten 37
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten 39
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt 42
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit 43

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties 47

1 Inleiding 47
2 Kwalificaties 47
2.1 Medewerker fastservice 48
2.2 1e Medewerker fastservice 65
2.3 Manager/ bedrijfsleider fastservice 92
2.4 Cateringbeheerder/ -manager 127
3 Certificeerbare eenheden 162

Deel D: Verantwoording 163

1 Inleiding 163
2 Proces- en inhoudsinformatie 164
2.1 Betrokkenen 164
2.2 Verwantschap 165
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier 169
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen 170
2.5 Discussiepunten 174
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie 176
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief 178

Inleiding

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

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

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

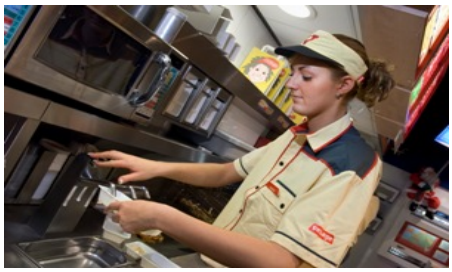
In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een één op één relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden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

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

Deel A: Beeld van de beroepengroep

Waar werk je als medewerker in de fastservice- en cateringbranche?

Als medewerker in de fastservice- en cateringbranche kun je in de fastservicesector en de cateringbranche gaan werken. Je kunt tijdens de opleiding kiezen uit meerdere uitstromen, namelijk: Medewerker fastservice, 1e Medewerker fastservice, Manager/ bedrijfsleider fastservice en Cateringbeheerder/ -manager.



De medewerker fastservice aan het werk

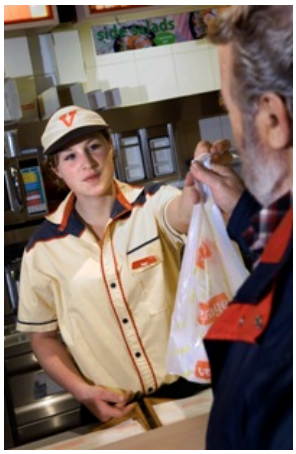
In de fastservicebranche voer je je werkzaamheden uit in verschillende fastservicebedrijven. Hierbij kan worden gedacht aan fastfoodrestaurants, buffetrestaurants, bedrijfskantines, cafetaria's en strandpaviljoens, ijssalons koffiezaken en tearooms, bake-off bedrijven, broodjeszaken, lunchrooms, pizza-afhaal- en bezorgbedrijven en pannenkoekenrestaurants.

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

Wat voor werk doe je als medewerker in de fastservice- en cateringbranche ?

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

Als medewerker in de fastservice- en cateringbranche voer je je werkzaamheden uit in opdracht van de leidinggevende.

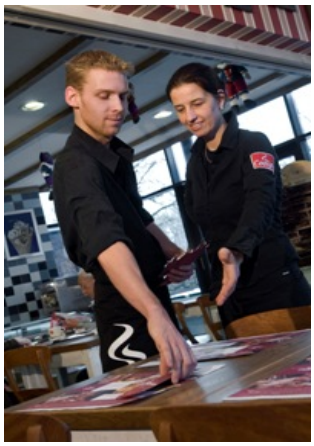


De 1e Medewerker fastservice aan het werk

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

Waar ben je goed in als medewerker in de fastservice- en cateringbranche ?

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



De manager/ bedrijfsleider fastservice aan het werk

Naast het beschikken over bovenstaande eigenschappen ben je als 1e Medewerker fastservice, Manager/ bedrijfsleider fastservice en Cateringbeheerder/ -manager ook iemand die altijd het overzicht heeft, die kan delegeren, controleren en corrigeren. Jij kunt mensen aansturen en hen uitleggen wat er van hen wordt verwacht. Ook vind je het als 1e Medewerker fastservice, Manager/ bedrijfsleider fastservice en Cateringbeheerder/

-manager een uitdaging om bestaande werkprocessen en het assortiment te verbeteren of te vernieuwen. Ook organiseren is een eigenschap die noodzakelijk is voor jouw werk als leidinggevende. Daarnaast is commercieel inzicht belangrijk, je wilt namelijk bijdragen aan een goede omzet van het bedrijf. Daarnaast speel je als 1e Medewerker fastservice en Manager/ bedrijfsleider fastservice een belangrijke rol in het creëren en bewaken van de sfeer in het bedrijf.



De Cateringbeheerder/-manager aan het werk

Tot slot: een kenmerk van de taken van de medewerker in de fastservice- en cateringbranche is dat er verschillende taken zijn én dat die ook vaak tegelijkertijd worden uitgevoerd. Het is belangrijk dat je de taken en werkzaamheden zelfstandig en in teamverband kunt uitvoeren.**HTVF-kwalificatiedossiers**
De kwalificaties Medewerker fastservice, 1e Medewerker fastservice en Bedrijfsleider fastservice maken deel uit van de Kenwerk-kwalificatiedossiers (schema november 2010).

Arbeidsmarkt Gekwalificeerd assistent
Niveau 1 (90440)
Horeca-assistent
Niveau 1 (90660)
Assistent bakker
Niveau 1 (90640)
NIVEAU 1
NIVEAU 2
NIVEAU 3
NIVEAU 4
Brood en Banket
Niveau 2 (94220)
• Brood- en banketbakker (94221)
• Bankettbakker (94222)
Niveau 3 (94230)
• Allround broodbakker (94231)
• Allround banketbakker (94232)
• Allround brood- en banketbakker (94233)
Niveau 4 (94240)
• Patissier (94241)
• Leidinggevende ambachtelijke bakkerij (94242)
Ondernemer horeca/ bakkerij
Niveau 4 (90300)
• Manager/ondernemer café/bar (90301)
• Manager/ondernemer fastservice (90302)
• Manager/ondernemer horeca (90303)
• Ondernemer bakkerij (90304)
Medewerker bediening / café-bar
Niveau 2 (94140)
• Gastheer/-vrouw (94140)
Niveau 3 (94150)
• Bartender (94151)
• Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw (94153)
Niveau 4 (94160)
• Leidinggevende bediening (94161)
• Gastronoom/ sommelier (94163)
Kok
Niveau 2 (90760)
• Kok (90760)
Niveau 3 (95420)
• Zelfstandig werkend kok (95420)
Niveau 4 (95100)
• Gespecialiseerd kok (95101)
• Leidinggevende keuken (95102)
Fastservice
Niveau 2 (94190)
• Medewerker fastservice (94190)
Niveau 3 (94200)
• 1e Medewerker fastservice (94200)
Niveau 4 (95430)
• Catering-beheerder/ manager (95431)
• Manager/ bedrijfsleider fastservice (95432)
Frontoffice-medewerker
Niveau 3 (90620)
• Informatie-medewerker (90621)
• Receptionist (90622)
Niveau 4 (94070)
• Hoofd informatie (94071)
• Frontoffice-manager (94072)
Sport en bewegen
Niveau 3 (95280)
• Sport- en bewegingsleider (95280)
Niveau 4 (95290)
• Sport- en bewegingscoördinator/ Bewegingsagoog (95291)
• Sport- en bewegingscoördinator/BOS-medewerker (95292)
• Sport- en bewegingscoördinator/ Operationeel sport- en bewegingsmanager (95293)
• Sport- en bewegingscoördinator/Trainer/ coach (95294)
Sport- en bewegings-begeleider
Niveau 2 (95300)
• Sport- en bewegingsbe-geleider (95300)
Leisure & hospitality
Niveau 2 (94110)
• Leisure & hospitality assistant (94110)
Niveau 3 (94120)
• Leisure & hospitality host (94120)
Niveau 4 (94130)
• Leisure & hospitality executive (94130)
Watersport-industrie
Niveau 2 (94960)
• Medewerker watersportin-dustrie (94960)
Niveau 3 (94970)
• Allround medewerker watersportin-dustrie (94970)
Niveau 4 (94980)
• Meewerkend voorman watersportin-dustrie (94980)
Reizen
Niveau 3 (94090)
• Verkoper reizen (94090)
Niveau 4 (94100)
• Manager verkoop reizen (94100)
Facilitaire dienstverlener
Niveau 2 (94170)
• Facilitair medewerker (94170)
Niveau 4 (94180)
• Facilitair leidinggeven-de (94180)

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

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

- *Medewerker fastservice*
- *1e Medewerker fastservice*
- *Manager/ bedrijfsleider fastservice*
- *Cateringbeheerder/ -manager*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenwerk
Ontwikkeld door	Kenwerk, team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling, in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Bestuur Kenwerk op advies van de paritaire commissie Horeca, Instellingskeuken en Catering (HIC) Op: 15-12-2010 Te: Zoetermeer

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Medewerker fastservice - 2 1e Medewerker fastservice - 3 Manager/ bedrijfsleider fastservice - 4 Cateringbeheerder/ -manager - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	Nee Wanneer een beroepsbeoefenaar als zelfstandig ondernemer wil starten moet hij/zij zich bekwamen in het ondernemerschap. Dit kan via een kwalificatie die (mede) gericht is op ondernemerschap. Het kan ook via aanvullende scholing, bijvoorbeeld door het behalen van de certificeerbare eenheid Ondernemerschap. Deze is opgenomen in het kwalificatiedossier Ondernemer detailhandel. Meer informatie is te vinden op de website www.kwalificatiesmbo.nl.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: • het referentieniveau 2F is van toepassing op kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing op kwalificaties op niveau 4.
Loopbaan en burgerschap	Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo' verbonden. Dit document is gepubliceerd op www.kwalificatiesmbo.nl .
Bron- en referentiedocumenten	In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl . De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier: • BCP 1e Medewerker Fastservice (10-05-2007) • Bcp Cateringmedewerker (2008) (30-09-2008) • Bcp Cateringbeheerder/-manager (2004) (31-08-2004) • BCP Medewerker Fastservice (10-05-2007) • BCP Bedrijfsleider fastservice (19-09-2007)

2.3 Typering beroepengroep

De medewerker in de fastservicebranche verricht zijn werkzaamheden in fastservicebedrijven of bij cateringorganisaties.

Er zijn veel verschillende fastservicebedrijven. Hierbij kan worden gedacht aan buffetrestaurants, cafetaria's en strandpaviljoens, ijssalons, koffiezaken en tearooms, bake-off bedrijven, broodjeszaken, lunchrooms, pizza-afhaal- en bezorgbedrijven en pannenkoekenrestaurants.

In de cateringbranche werken de Medewerker fastservice en de Cateringbeheerder/ -manager voor de restauratieve dienstverlening van een bedrijf, een overheidsinstelling of een zorginstelling in opdracht van een cateringorganisatie. De cateringorganisatie sluit daartoe een contract met de instantie aan wie zij restauratieve diensten verleent. De Medewerker fastservice en de Cateringbeheerder/ -manager zijn in dit geval in dienst van de cateringorganisatie. Daarnaast kan de Medewerker fastservice in dienst zijn van een opdrachtgever. Ook kan de Medewerker fastservice in dienst zijn van een opdrachtgever en worden aangestuurd door een Cateringbeheerder/ -manager.

De manier waarop zij de restauratieve dienstverlening uitvoeren en beheren, hangt sterk af van de vorm en de inhoud van het contract dat tussen de contractcateraar en de opdrachtgever is gesloten.

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

Kenmerk voor bedrijven in de cateringbranche is het contact met gasten die regelmatig, zo niet dagelijks, terugkeren. Het productaanbod is dan ook gevarieerd en er wordt gebruik gemaakt van menucycli. Gemiddeld werken er vier werknemers op een locatie. De werkzaamheden worden dus vaak in kleine teams uitgevoerd.

De medewerker in de fastservicebranche richt alle activiteiten op de gast en zijn belangen. Hij denkt vanuit het perspectief van tevreden gasten. De 1e Medewerker fastservice, de Manager/ bedrijfsleider fastservice en de Cateringbeheerder/ -manager richten zich bij de dagelijkse toedeling van taken aan de medewerkers van de dienst op het realiseren van de behoeften en verwachtingen van gasten binnen de kaders van de formule van het bedrijf.

De medewerker in de fastservicebranche voert een veelheid van werkzaamheden uit. Hij verricht voorbereidende en afrondende werkzaamheden, schoonmaakwerkzaamheden, eenvoudige onderhoudswerkzaamheden en productie- en distributiewerkzaamheden. De aard en de inhoud van de werkzaamheden die een medewerker in de fastservicebranche feitelijk uitvoert, hangen af van het bedrijfstype waar hij werkzaam is en van de organisatie van het productie- en distributieproces in het betreffende bedrijf.

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

Het grootste deel van de werkzaamheden van de Manager/ bedrijfsleider fastservice en de Cateringbeheerder/ -manager heeft te maken met het geven van directe leiding aan de exploitatie van de onderneming en/of de restauratieve diensten van een bedrijf en draagt de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de werkprocessen in het gehele bedrijf of voor de restauratieve diensten voor een willekeurig bedrijf.

De 1e Medewerker fastservice, Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of Cateringbeheerder/ -manager creëert en bewaakt de sfeer vanuit het gastvrijheidsconcept en sociaalhygiënisch beleid en benaderd de gasten op basis hiervan.

2.4 Loopbaanperspectief

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

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

De Manager/ bedrijfsleider fastservice kan zich op basis van ervaring en scholing ontwikkelen tot Manager/ondernemer fastservice of kiezen voor een opleiding Manager/ ondernemer op HBO niveau, waarin hij wordt voorbereid op de functie van onder andere Regiomanager. Tevens kan de Manager/ bedrijfsleider fastservice door middel van scholing en ervaring horizontaal doorstromen naar de functie van Manager/ ondernemer Horeca. De Manager/ bedrijfsleider fastservice kan doorstromen naar het HBO zoals de Hoge Hotelschool, de opleiding Facility management, de opleiding Small business & retailmanagement of de opleiding Cateringmanagement.

De Cateringbeheerder/ -manager kan zich door middel van ervaring en scholing onder andere verder ontwikkelen tot Regiomanager van een contractcateringorganisatie. Ook zijn er mogelijkheden voor doorgroei naar onder andere de functies kwaliteitsdeskundige, voedingsdeskundige en logistiek deskundige. De Cateringbeheerder/ -manager kan doorstromen naar het HBO zoals de Hoge Hotelschool, de opleiding Facility management of de opleiding Food and business.

2.5 Trends en innovaties

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

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	Bedrijfschap Horeca & Catering verwacht een verdere daling van de werkgelegenheid in de fastservice- en cateringbranche. Toch komt met name de fatsservicesector in de praktijk moeilijk aan goed personeel. Om kwaliteit en service binnen de fastservice- en cateringbranche te kunnen waarborgen is het van belang dat de branche over goed geschoolde medewerkers beschikt en deze weet te behouden. Blijven investeren in het imago van de horeca blijft dus belangrijk (Bedrijfschap Horeca en Catering, 2010). De arbeidsmarktperspectieven voor de kwalificaties (1e) Medewerker fastservice op niveau 2 en 3 zijn grotendeels voldoende. Van Manager/bedrijfsleider fastservice en Cateringbeheerder/-manager zijn geen gegevens beschikbaar (Kenwerk, 2010). De vooruitzichten op leerplaatsen voor de kwalificatie Medewerker fastservice wordt als goed beoordeeld. Voor 1e Medewerker fastservice zijn de vooruitzichten gevarieerd. Van gering en voldoende in de regio noordwest tot goed in de regio's noord, middenwest en zuidwest (Kenwerk, 2010). Meer informatie over opleidingen en de aansluiting tussen beroepsonderwijs en de arbeidsmarkt is te vinden in de publicatie 'Rapportage arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie' die Kenwerk jaarlijks oplevert. De publicatie voor 2010-2011 is vanaf november 2010 te downloaden via www.kenwerk.nl. Eerdere publicaties zijn hier ook beschikbaar.
Wetgeving en regelgeving	De wet- en regelgeving op het gebied van veilig werken (arbowetgeving) en van voedselveiligheid (HACCP) hebben invloed op de houding van de medewerkers in de fastservice- en cateringbranche ten opzichte van hun werk. Zij dienen regels met betrekking tot kwaliteitszorgsystemen nauwkeurig na te leven. De Manager/ bedrijfsleider fastservice en de Cateringbeheerder/ -manager zullen, om hieraan te voldoen, adviseren over eventuele extra investeringen hiervoor. Daarnaast is het belangrijk dat zij het personeel stimuleren om alle richtlijnen correct toe te passen in hun werk. In grotere bedrijven kan deze regelgeving tot gevolg hebben dat het bedrijf verplicht wordt om, naast een bedrijfshulpverlener, een preventiemedewerker in dienst te hebben met kennis van risico's van het werk. De Europese wetgeving op het gebied van hygiëne en voedselveiligheid wordt steeds complexer. Per 1 januari 2005 is de General Food Law van kracht. Elke producent van voedingsmiddelen moet in staat te zijn de herkomst van grondstoffen én de bestemming van ingrediënten, halffabrikaten of eindproducten aan te geven. Daardoor komt er ook in de fastservice- en cateringbranche steeds meer nadruk te liggen op registraties van productstromen. Dit brengt administratieve lasten met zich mee. De Medewerkers die werkzaam zijn in deze branches dienen deze administratieve taken uit te kunnen voeren. De behoefte van de fastservice- en cateringbranche aan het correct naleven van de wettelijke regels is zoals eerder aangegeven toegenomen. Om deze reden wordt de wet van productaansprakelijkheid meer toegepast. Dit betekent dat een medewerker in de fastservice- en cateringbranche op de hoogte dient te zijn van de diverse wet- en regelgevingen en deze ook in acht neemt bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden. Tot slot richt het overheidsbeleid meer aandacht op de sociale hygiëne in de fastservicebranche.

	De steeds strenger wordende regels van de Arbo en de controle op de naleving van die regels door de bedrijven hebben tevens invloed op de wijze waarop een medewerker in de fastservice- en cateringbranche zijn werkzaamheden dient uit te voeren. Van hem wordt verwacht dat hij de voorschriften op het gebied van de productaansprakelijkheid en Arbo serieus neemt en toepast. Er is toenemende aandacht voor het beperken van milieurisico's. Hiervoor worden in fastservice- en cateringbedrijven diverse maatregelen genomen, zoals het scheiden van afval en dit op de juiste wijze afvoeren, het beperken van verpakkingen of het gebruik maken van beter afbreekbare verpakkingen. De Medewerkers in de fastservice- en cateringbranche dienen deze maatregelen te kunnen toepassen in hun werk. De ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving hebben gevolgen voor de manier waarop een medewerker in de fastservice- en cateringbranche zijn verantwoordelijkheden moet waarmaken. Daarbij wordt gedacht aan de werkhouding, de gastgerichtheid en de kwaliteit van het omgaan met privacy, veiligheid, hygiëne en milieuzorg.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	De trends en ontwikkelingen in de verschillende branches van de samenleving en de maatschappij hebben invloed op zowel de inhoud van het beroep van een medewerker in de fastservice- en cateringbranche als de manier waarop het wordt uitgeoefend. Het beleid gericht op obesitas betekent voor de fastservice- en cateringbranche dat zij "gezondere" producten aanbieden. Dit heeft natuurlijk gevolgen voor de bedrijfsvoering: het inkoop- en productiebeleid, maar ook het communicatiebeleid in het bedrijf. Het kan dus ook leiden tot nieuwe investeringen. De Manager/ bedrijfsleider fastservice in vooral kleinere bedrijven zal direct met de uitvoering van deze zaken worden belast. In grotere fastservicebedrijven kan dit aan hem worden gedelegeerd door de Manager/ondernemer fastservice. In Contractcateringorganisaties kan dit worden gedelegeerd aan de Cateringbeheerder/ -manager. Voor de werknemers betekent het overheidsbeleid een zich bewust zijn van het probleem en daarmee samenhangend zich bewust zijn van de adviezen en informatie die zij aan gasten over de producten geven. Door zowel de internationale als de technologische ontwikkelingen zijn er nieuwe producten in de fastservice- en cateringbranche ontstaan. Een gevolg van al die ontwikkelingen is, dat een medewerker in de fastservice- en cateringbranche meer dan voorheen sociaalvaardig moet zijn. Hij moet met een verscheidenheid van specifieke wensen van gasten, met gasten die nu minder geduldig zijn en veelal haast hebben, kunnen omgaan. Ook moet hij met verschijnselen, zoals agressie en verslaving kunnen omgaan. Door de laatste ontwikkeling wordt van een medewerker in de fastservicebranche verwacht dat hij zich niet alleen bewust is van het belang en de noodzaak van de richtlijnen van de sociale hygiëne, maar ook dat hij daarnaar handelt. Voorts wordt van een medewerker in de fastservice- en cateringbranche verwacht dat hij de voorschriften op het gebied van de productaansprakelijkheid en Arbo serieus neemt en die toepast. Een medewerker in de fastservice- en cateringbranche behoort dus in zijn beroepsmatig handelen bij de tijd te zijn.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

Legenda:
K1: Medewerker fastservice
K2: 1e Medewerker fastservice
K3: Manager/ bedrijfsleider fastservice
K4: Cateringbeheerder/ -manager

			Kwalificatie			
Kerntaak	**Werkproces**		K1	K2	K3	K4
Kerntaak 1: Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten						
	1.1	Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor productie- en distributieproces	x	x		
	1.2	Voert productiewerkzaamheden uit	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		
	1.5	Controleert apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit		x	x	x
	1.6	Werkt mee in het productieproces			x	x
	1.7	Sluit het fastservicebedrijf of de cateringlocatie af			x	x
Kerntaak 2: Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten						
	2.1	Verkoopt producten	x	x		
	2.2	Bedient en beheert de kassa	x	x		
	2.3	Distribueert bestellingen	x	x		
	2.4	Gaat om met normafwijkend gedrag	x	x	x	x
	2.5	Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening		x	x	x
	2.6	Vangt klachten van gasten op en handelt deze af	x	x	x	x
	2.7	Werkt mee in het verkoop- en distributieproces			x	x
	2.8	Stelt een menuplanning op				x
	2.9	Doet voorstellen voor de organisatie van feesten en partijen				x

			Kwalificatie			
Kerntaak	**Werkproces**		K1	K2	K3	K4
Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt						
	3.1	Controleert de voorraad en bestelt	x	x	x	x
	3.2	Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen	x	x	x	x
	3.3	Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op	x	x	x	x
	3.4	Plant voorraadniveaus			x	x
Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit						
	4.1	Assisteert bij beleidsontwikkeling			x	x
	4.2	Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen, vraagt offertes op en doet voorstellen			x	x
	4.3	Voert de dagadministratie uit			x	x
	4.4	Bewaakt budgetten			x	x
	4.5	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers			x	x
	4.6	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken			x	x
	4.7	Plant en verdeelt werkzaamheden		x	x	x
	4.8	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan		x	x	x
	4.9	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team		x	x	x
	4.10	Bewaakt, evalueert en verbetert processen en procedures op de werkvloer		x	x	x
	4.11	Organiseert personeelsbijeenkomsten en periodiek werkoverleg			x	x
	4.12	Rapporteert aan de manager/ondernemer		x	x	x

4. Beschrijving van de kwalificaties

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

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Medewerker fastservice*
- *1e Medewerker fastservice*
- *Manager/ bedrijfsleider fastservice*
- *Cateringbeheerder/ -manager*

4.1 Medewerker fastservice

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Medewerker fastservice verricht zijn werkzaamheden in de fastservice of catering branche. 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. 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. 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 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. 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. 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.
Typerende beroepshouding	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.

	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. 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. 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.
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	De werkzaamheden hebben een beperkte complexiteit, maar worden complex door de combinatie van productie- en distributiewerkzaamheden. De producten die worden bereid, zijn in veel gevallen al voorbewerkt uit halffabricaten of worden ter plekke op een snelle en eenvoudige wijze vers bereid. Bij de uitvoering van de bereidingen worden de voorschriften, 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. 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. Er worden geen beroepsspecifieke niveaus voor een moderne vreemde taal aan de Medewerker fastservice gesteld.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	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.

4.2 1e Medewerker fastservice

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De 1e Medewerker fastservice verricht zijn werkzaamheden in de fastservice branche. De bedrijven waarin hij zijn werkzaamheden feitelijk uitvoert, hebben verschillende formules. 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. 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 1e Medewerker fastservice komt voor in alle drie soorten fastservicebedrijven. De 1e Medewerker fastservice binnen de eerste twee soorten bedrijven werkt onder directe verantwoordelijkheid van de Manager/-ondernemer fastservice. In het derde geval werkt de 1e Medewerker fastservice onder directe leiding van de Manager/ bedrijfsleider fastservice..De 1e 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. Kenmerkend voor bedrijven in de fastservice 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 gasten en hun belangen. Hij denkt vanuit het perspectief van tevreden gasten. Hij toont interesse in de gasten en staat open voor hun wensen. De 1e Medewerker fastservice richt zijn werkzaamheden efficiënt en effectief in en voert deze planmatig en dus op een controleerbare manier uit. Hij controleert het eigen werk en de resultaten ervan. De 1e Medewerker fastservice is sterk probleemoplossend. Hij overziet de totale situatie en maakt een onderscheid tussen hoofdzaken en bijzaken. Hij heeft het vermogen om overzicht te houden over de werkzaamheden die tegelijkertijd plaatsvinden en toch heel verschillend zijn. De 1e 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. Een ander kenmerk van de beroepshouding van de 1e Medewerker fastservice is dat hij vanuit het gastvrijheidsconcept en sociaalhygiënisch beleid de sfeer creëert en bewaakt en op basis hiervan de gasten benaderd. De 1e medewerker fastservice is, tot slot, ingesteld op het bereiken van doelstellingen. Daartoe gaat hij op een eerlijke manier om met anderen, toont interesse in de mening en behoefte van anderen, staat open voor de gevoelens van anderen, toont inzicht in het eigen functioneren en is 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 plant en verdeelt de werkzaamheden, stuurt medewerkers aan, controleert en corrigeert, indien nodig, medewerkers bij de uitvoering van hun taken. Hij vervult daarnaast een ondersteunende rol naar de Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of Manager/ ondernemer fastservice bij de coaching en begeleiding van lerende medewerkers op de werkplek. De 1e Medewerker vervult tevens 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 Manager/ bedrijfsleider fastservice of Manager/ondernemer fastservice uit, maar is verantwoordelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden van de medewerkers die tot zijn dienst behoren. Hij legt daarover verantwoording af bij de Manager/ bedrijfsleider fastservice of Manager/ondernemer fastservice. Ook heeft de 1e Medewerker fastservice een controlerende en stimulerende rol op basis van het gastvrijheidsconcept en sociaalhygiënisch beleid. Hij creëert en stimuleert een passende sfeer en controleert of gasten normafwijkend gedrag vertonen dat overeenkomt met het gastvrijheidsconcept en de huisregels. Bij overtreding hiervan spreekt hij gasten hierop aan.
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. Er worden geen beroepsspecifieke niveaus voor een moderne vreemde taal aan de 1e medewerker fastservice gesteld.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja, Verklaring Sociale Hygiëne (Bron: Regeling bewijsstukken sociale hygiëne Drank- en Horecawet, behorende bij de Drank & Horecawet, van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, in werking getreden met ingang van 1 januari 1996)
Nederlands en rekenen	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.

4.3 Manager/ bedrijfsleider fastservice

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Manager/ bedrijfsleider fastservice verricht zijn werkzaamheden in de fastservicebranche. De bedrijven waarin hij zijn werkzaamheden feitelijk uitvoert, hebben verschillende formules. Hierbij kan worden gedacht aan fastservicerestaurants, buffetrestaurants, cafetaria's en strandpaviljoens, ijssalons, koffiezaken en tearooms, bake-off bedrijven, broodjeszaken, lunchrooms, pizza-afhaal- en bezorgbedrijven en pannenkoekenrestaurants. 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 Manager/ bedrijfsleider fastservice komt voor in alle drie soorten fastservicebedrijven. De Manager/ bedrijfsleider fastservice werkt in alle gevallen onder directe verantwoordelijkheid van de Manager/ondernemer fastservice of de Franchisenemer/manager fastservice. Hij treedt in dit geval dus zelfstandig op en legt verantwoording af bij de franchisegever of ketenhouder. De Manager/ bedrijfsleider 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. Kenmerkend voor bedrijven in de fastservicebranche 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 Manager/ bedrijfsleider fastservice verricht naast de algemene werkzaamheden ook werkzaamheden waarvoor geen vastgelegde procedures zijn. Zo verricht hij werkzaamheden die naar de aard ervan en naar de omstandigheden waaronder hij ze verricht, om een eigen afweging en een eigen keuze van handeling vragen. De Manager/ bedrijfsleider fastservice laat zich daarbij echter steeds leiden door de doelstellingen van het bedrijf en de wensen en behoefte van de gasten. De Manager/ bedrijfsleider fastservice treedt in diverse situaties, vanwege het vaak onverwachtse karakter ervan, snel, daadkrachtig en creatief op, zodat eventuele schade voor het bedrijf voorkomen of beperkt wordt. De Manager/ bedrijfsleider fastservice heeft een commerciële instelling en is gericht op het behalen van de commerciële doelstellingen van het fastservicebedrijf. Daarnaast beschikt de Manager/ bedrijfsleider fastservice over sterke communicatieve vaardigheden om instructies duidelijk te kunnen overbrengen en om de behoefte en verwachtingen van de klant te kunnen achterhalen. Een ander kenmerk van de beroepshouding van de Manager/ bedrijfsleider fastservice is dat hij vanuit het gastvrijheidsconcept en sociaalhygiënisch beleid de sfeer creëert en bewaakt en op basis hiervan de gasten benaderd.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De Manager/ bedrijfsleider fastservice vervult een leidinggevende rol. Hij draagt de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de werkprocessen in het gehele bedrijf. In (middel)grote fastservicebedrijven leggen shiftleaders, teamleiders of 1e medewerkers bij hem verantwoording af over uitgevoerde werkzaamheden. In kleine fastservicebedrijven leggen de medewerkers fastservice rechtstreeks bij hem

	verantwoording af voor de uitgevoerde werkzaamheden. In bedrijven waarin de Manager/ bedrijfsleider fastservice in die functie is aangesteld, legt hij over de bedrijfsvoering verantwoording af bij de Manager/ondernemer fastservice, de ketenhouder of franchisegever. Ook heeft de Manager/ bedrijfsleider fastservice een controlerende en stimulerende rol op basis van het gastvrijheidsconcept en sociaalhygiënisch beleid. Hij creëert en stimuleert een passende sfeer en controleert of gasten normafwijkend gedrag vertonen dat overeenkomt met het gastvrijheidsconcept en de huisregels. Bij overtreding hiervan spreekt hij gasten hierop aan.
Complexiteit	De complexiteit van het beroep van de Manager/ bedrijfsleider fastservice is hoog omdat een diversiteit aan werkzaamheden uitvoert. De Manager/ bedrijfsleider fastservice is zich, als leidinggevende, bewust van zijn bijzondere positie in het bedrijf. Hij is zich ervan bewust dat de continuïteit van het bedrijf sterk afhangt van de manier waarop hij invulling geeft aan het leidinggeven. Aan de functie van Manager/ bedrijfsleider fastservice kleeft dus een hoog afbreukrisico. De Manager/ bedrijfsleider fastservice verricht naast de reguliere werkzaamheden die hij volgens vastgestelde procedures uitvoert ook werkzaamheden waarvoor geen vastgelegde procedures zijn. Zo verricht hij werkzaamheden die naar de aard ervan en naar de omstandigheden waaronder hij ze verricht, om een eigen afweging en een eigen keuze van handeling vragen. De Manager/ bedrijfsleider fastservice laat zich daarbij echter steeds leiden door de doelstellingen van het bedrijf. De Manager/ bedrijfsleider fastservice dient om zijn werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren te beschikken over specialistische kennis van en vaardigheden voor bedrijfsvoering en theoretische kennis van het werkveld en het beroep. Er worden geen beroepsspecifieke niveaus voor een moderne vreemde taal aan de Manager/ bedrijfsleider fastservice gesteld.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja, Verklaring Sociale Hygiëne (Bron: Regeling bewijsstukken sociale hygiëne Drank- en Horecawet, behorende bij de Drank & Horecawet, van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, in werking getreden met ingang van 1 januari 1996)
Nederlands en rekenen	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 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing: • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.

4.4 Cateringbeheerder/ -manager

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Cateringbeheerder/ -manager beheert de restauratieve dienstverlening aan een bedrijf, school, overheid- of zorginstelling in opdracht van een contractcateringorganisatie. De contractcateringorganisatie sluit daartoe een contract met de instantie aan wie zij restauratieve diensten verleent. Zij is in dienst van de contractcateringorganisatie. De manier waarop zij de restauratieve dienstverlening beheert, hangt sterk af van de vorm en inhoud van het contract dat tussen de contractcateraar en de opdrachtgever is gesloten.
Typerende beroepshouding	Typerend voor de beroepshouding van de cateringbeheerder/ -manager is dat hij bij alle werkzaamheden die hij verricht, gericht is op het realiseren van de overeengekomen dienstverlening binnen de kaders van kosten en kwaliteit. Hij zorgt ervoor dat de uitvoerende medewerkers de overeengekomen dienstverlening kunnen realiseren. Kenmerkend voor de beroepshouding van de Cateringbeheerder/ -manager is ook dat hij zich bewust is en blijft van de wensen van de opdrachtgever en dat hij gericht is op het bereiken van de commerciële doelstellingen van de contractcateringorganisatie. Hij stemt daartoe zijn activiteiten af op de wensen van de opdrachtgever, maar realiseert alle activiteiten conform het operationele beleid van de contractcateraar. Kenmerkend voor de beroepshouding van de cateringbeheerder/ -manager is ook dat hij ingesteld is op interpersoonlijke effectiviteit: hij staat open voor gevoelens, houding en motivatie van anderen en laat dit tot uiting komen in zijn handelen. Als blijkt dat het gewenste resultaat door de stijl van leidinggeven niet wordt behaald, is de Cateringbeheerder/ -manager bereidt om stijl en benaderingswijze te wijzigen. Tot slot is de Cateringbeheerder/ -manager ingesteld op het bereiken van operationele effectiviteit. Dit betekent dat hij zich inspant om de afgesproken doelen dichterbij te brengen, werkzaamheden te plannen, hoofdzaken van bijzaken te onderscheiden en de uitvoering te coördineren.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De Cateringbeheerder/ -managerdraagt de eindverantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden binnen de restauratieve verzorging van een bedrijf, school, overheids- of zorginstelling. Dit betekent dat de Cateringbeheerder/ -manager erop toe ziet dat de werkzaamheden overeenkomstig de afspraken met de opdrachtgever worden uitgevoerd.Hij legt verantwoording af over de bedrijfsvoering aan de Regiomanager en stemt in voorkomende gevallen direct met de opdrachtgever af. Hij is financieel verantwoordelijk voor het resultaat op locatie. Hij vervult een leidinggevende, coördinerende, controlerende en/ of bewakende rol. Daarnaast ondersteunt hij zijn medewerkers bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Hij vervult hierbij een uitvoerende, informerende, adviserende en coachende rol.
Complexiteit	De mate van complexiteit van het beroep van Cateringbeheerder/ -manager is hoog. Immers, in het geven van leiding aan en het coördineren en regelen van de uit te voeren werkzaamheden van een groep medewerkers kunnen verschillende problemen ontstaan. Bedoelde problemen ontstaan bijna allemaal in de relatie tussen personen. Daarom hebben ze heel vaak een “uniek” karakter. Daarmee is ook gezegd dat ze niet routinematig en louter volgens standaardprocedures zijn op te lossen. Voor de oplossing ervan zijn vaak specifieke, meer aangepaste procedures en methoden nodig.

	De mate van complexiteit van het beroep van Cateringbeheerder/ -manager is hoog, omdat bij het uitvoeren van de diverse taken waaruit dit beroep bestaat steeds rekening gehouden moet worden met zowel de belangen van de eigen werkgever, dat is de contractcateraar, als met die van de opdrachtgever. De Cateringbeheerder/ -manager kan leiding geven aan twee typen werkkenemers. Werknemers die in dienst zijn bij de cateringorganisatie en werknemers die in dienst zijn bij de opdrachtgever. Daarnaast moet erop worden toegezien dat de bezoekers, de gasten van het “restaurant”, tevreden zijn. Een andere factor waardoor de mate van complexiteit van het beroep van cateringbeheerder/ -manager hoog is, is het feit dat de Cateringbeheerder/manager niet alleen “beheerstaken” uitvoert, maar ook met zijn medewerkers meewerkt aan het verrichten van de dagelijkse werkzaamheden. Hij is in deze situatie een “collega” van de uitvoerende medewerkers. De Cateringbeheerder/ -manager voert de verschillende werkzaamheden vaak tegelijk en naast elkaar uit. DeCateringbeheerder/ -managerbeschikt overspecialistische kennis en vaardigheden en theoretische kennis van het werkveld. Tevens beschikt hij over specialistische kennis en vaardigheden voor bedrijfsvoering, partijenverkoop en is hij in staat offertes uit te brengen. Er worden geen beroepsspecifieke niveaus voor een moderne vreemde taal aan de Cateringbeheerder/-manager gesteld.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	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 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing: • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.

5. Beschrijving van de kerntaken

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

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

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten	**Werkprocessen bij kerntaak 1**	
Beschrijving kerntaak: De Medewerker fastservice en/of 1e 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. De Medewerker fastservice en/of 1e Medewerker fastservice bereidt en/of assembleert producten volgens recepturen en/of werkinstructies. 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. De Medewerker fastservice en/of 1e 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. De Medewerker fastservice en/of 1e 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. 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. De 1e Medewerker fastservice, Manager/ bedrijfsleider fastervice en/of Cateringbeheerder/ -manager controleert de verschillende apparatuur, gereedschappen en materialen op het vóórkomen van bijzonderheden, mankementen of slijtage en gebruikt hierbij een checklist. Hij heft in voorkomende gevallen na overleg met zijn leidinggevende eenvoudige storingen op, voert eenvoudige reparaties uit en meldt grotere gebreken en ernstige storingen bij de leidinggevende of neemt rechtstreeks contact op met de leverancier of met het onderhoudsbedrijf. De Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of Cateringbeheerder/ -manager signaleert verstoring in het productieproces door drukte of andere omstandigheden en besluit indien nodig in te springen bij de werkzaamheden van het productieproces, zodat dit tijdig en volgens de kwaliteitseisen wordt afgerond. De Manager/ bedrijfsleider fastervice en/of Cateringbeheerder/ -manager controleert met behulp van een checklist of alle noodzakelijke en afrondende werkzaamheden zijn verricht en of het bedrijf voor de	1.1	Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor productie- en distributieproces
	1.2	Voert productiewerkzaamheden uit
	1.3	Houdt de productie-, distributie- en overige gastenruimtes schoon gedurende zijn dienst
	1.4	Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit
	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

volgende dag bedrijfsklaar is. Hij sluit daarna het bedrijf af en anticipeert op mogelijke onveilige omgevingsfactoren waarbij hij de veiligheidsvoorschriften in acht neemt. Toelichting: De aard en de inhoud van de voornoemde werkzaamheden hangen af van het bedrijfstype en van de bedrijfsformule. De medewerkers in de fastservice- en cateringbranche passen tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden de wettelijke voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, persoonlijke hygiëne, HACCP en milieuzorg toe. Daarnaast stemmen de medewerkers in de fastservice- en cateringbranche de uitvoering van hun werkzaamheden in deze kerntaak af met hun collega's/ leidinggevende. Indien de Medewerker fastservice in de cateringbranche zijn werkzaamheden uitvoert, kunnen de werkzaamheden uit deze kerntaak ook op locatie worden uitgevoerd. Afhankelijk van de grootte van het bedrijf verricht de 1e Medewerker fastservice zelf ook de werkzaamheden van de medewerker uit en de Manager/ bedrijfsleider fastservice die van de 1e Medewerker fastservice. De Cateringbeheerder/ -manager werkt in voorkomende gevallen mee in de restauratieve verzorging. De 1e Medewerker fastservice en Manager/ bedrijfsleider fastservice dienen naast het bedrijfstype en bijbehorende bedrijfsformule waar ze werkzaam zijn, de werkzaamheden met betrekking tot sociale hygiëne ook in andere bedrijfstypes met bijbehorende bedrijfsformule en doelgroepen uit te kunnen voeren. Naast de uitvoerende werkzaamheden heeft de de 1e Medewerker fastservice, Manager/ bedrijfsleider fastservice en de Cateringbeheerder/ -manager de taak om instructies en aanwijzingen te geven aan uitvoerende (lerende) medewerkers, de uitgevoerde werkzaamheden te controleren conform relevante voorschriften, de bedrijfsformule en/of de afspraken zoals vastgelegd in het contract met de opdrachtgever. Daarnaast geven zij feedback aan uitvoerende (lerende) medewerkers en sturen bij waar nodig.	

5.2 Kerntaak 2: Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten	Werkprocessen bij kerntaak 2
Beschrijving kerntaak: De Medewerker fastservice en 1e Medewerker fastservice maakt contact met de gast. Hij beantwoordt vragen en geeft de gast informatie over de samenstelling van een product. Hij neemt bestellingen 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. De 1e Medewerker fastservice stimuleert daarnaast bijverkoop en controleert vervolgens of er bijverkoop heeft plaatsgevonden. De Medewerker fastservice en/of 1e Medewerker fastservice verwerkt de bestelling in het kassasysteem. Hij controleert het geld op echtheid. Hij geeft wisselgeld terug. Hij houdt de kassa ordelijk en overzichtelijk. De 1e Medewerker fastservice herstelt foutief aangeslagen bonnen en bestellingen en controleert de ontvangsten. De Medewerker fastservice en/of 1e 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. De medewerker in de fastservice- en cateringbranche 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. De 1e Medewerker fastservice, Manager/bedrijfsleider fastservice en/of de Cateringbeheerder/ -manager spreekt gasten aan op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag volgens het sociaalhygiënisch beleid. Hij legt hen het sociaalhygiënisch beleid uit. De 1e Medewerker fastservice, Manager/bedrijfsleider fastservice levert indien nodig een bijdrage aan het bijstellen sociaalhygiënisch beleid. Daarnaast doet hij indien nodig voorstellen om de inrichting van het bedrijf aan te passen. De Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of Cateringbeheerder/ -manager maakt een beslissing om in te grijpen in een situatie. De 1e Medewerker fastservice en Manager/ bedrijfsleider fastservice voert hulpverleningstaken uit op basis van de ontstane situatie en stelt collega's en/of zijn leidinggevende direct op de hoogte. De 1e Medewerker fastservice en/of Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of Cateringbeheer/ -manager schakelt afhankelijk van de aard van de situatie, de bedrijfshulpverlening (BHV-er) en/of externe instanties, zoals de ambulancedienst en brandweer, in. De medewerker in de fastservice- en catering branche vangt klachten van gasten op over de service en/of producten van het bedrijf. Hij handelt klachten af volgens de klachtenprocudure. Hij stelt, afhankelijk van de procedure voor klachtenbehandeling in het bedrijf, de gast op de hoogte van de wijze van afhandeling van de klacht. Hij meldt klachten van gasten altijd bij de leidinggevende.	2.1 Verkoopt producten 2.2 Bedient en beheert de kassa 2.3 Distribueert bestellingen 2.4 Gaat om met normafwijkend gedrag 2.5 Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening 2.6 Vangt klachten van gasten op en handelt deze af 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

De Manager/ bedrijfsleider fastservice en Cateringbeheerder/ -manager signaleert verstoring in het verkoop- en/of distributieproces door drukte of andere omstandigheden en besluit indien nodig in te springen bij de werkzaamheden van het verkoop en/of distributieproces, zodat dit tijdig en volgens de kwaliteitseisen wordt afgerond. De Cateringbeheerder/ -manager stelt een menuplanning op die het beste aansluit bij de wensen van de gasten en het beste bijdraagt aan de brutowinst. Hij verzamelt hiervoor informatie en overlegt met de Medewerker Fastservice. De Cateringbeheerder/ -manager bespreekt op verzoek van de contractorganisatie de uitvoering van restauratieve diensten tijdens specifieke feesten en partijen met de opdrachtgever. Hij stelt op basis van dit gesprek in afstemming met de Regiomanager een offerte op, op basis van de bedrijfsvoorschriften en het beleid ten aanzien van kwaliteit en kosten van de contractcateringorganisatie. Toelichting: De aard en de inhoud van de voornoemde werkzaamheden hangen af van het bedrijfstype, van de bedrijfsformule en van de eventuele locatie waarop gewerkt wordt. De medewerkers in de fastservice- en catering branche passen tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden de wettelijke voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, persoonlijke hygiëne, HACCP en milieuzorg toe. Afhankelijk van de grootte van het bedrijf verricht de 1e Medewerker fastservice zelf ook de werkzaamheden van de medewerker uit en de Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of de Cateringbeheerder/ -manager die van de 1e Medewerker fastservice . Naast de uitvoerende werkzaamheden heeft de de 1e Medewerker fastservice, Manager/ bedrijfsleider fastservice en de Cateringbeheerder/ -manager de taak om instructies en aanwijzingen te geven aan uitvoerende (lerende) medewerkers, de uitgevoerde werkzaamheden te controleren conform relevante voorschriften, de bedrijfsformule en/of de afspraken zoals vastgelegd in het contract met de opdrachtgever. Daarnaast geven zij feedback aan uitvoerende (lerende) medewerkers en sturen bij waar nodig.	

5.3 Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt	Werkprocessen bij kerntaak 3
Beschrijving kerntaak: De medewerker in de fastservice- en catering branche controleert of assisteert bij de controle van de voorraden op kwaliteit en houdbaarheid. Hij houdt de bewaar- of opslagplaats op orde en vult de werkvoorraad bij . De medewerker fastservice geeft eventuele tekorten door aan zijn leidinggevende. De 1e Medewerker fastservice vult standaard (voorraad)lijsten in en geeft deze door aan de Manager/ bedrijfsleider fastservice. De Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of de Cateringbeheerder/ -manager plaatst conform de bedrijfsvoorschriften de bestelling bij de leverancier. Hij houdt rekening met externe factoren die bestelhoeveelheden kunnen beïnvloeden. De Manager/ bedrijfsleider fastservice analyseert de uitkomsten van het voorraadbeheer en maakt een planning. De Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of de Cateringbeheerder/ -manager communiceert over deze werkzaamheden met de 1e Medewerker fastservice. De medewerker in de fastservice- en cateringbranche 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. Hij meldt opgemertkte afwijkingen aan zijn direct leidinggevende. De 1e Medewerker fastservice, Manager/ bedrijfsleider fastservice en/ of de Cateringbeheerder/ -manager tekent, wanneer alles in orde is, de afleverbon. De Manager/ bedrijfsleider fastservice en/ of de Cateringbeheerder/ -manager analyseert de opgemerkte afwijkingen, retourneert eventuele beschadigde grondstoffen en goederen of meldt opgemerkte afwijkingen aan. De medewerker in de fastservice- en catering branche transporteert 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. De Manager/ bedrijfsleider fastservice controleert de indeling en inrichting van het magazijn. Hij doet voorstellen voor de inrichting van de voorraadsystemen, de voorwaarden voor de indeling en routing in het magazijn of de aanpassing ervan. Aan de hand van kengetallen doet hij een voorstel voor de minimum en maximale standaard voorraad en communiceert hierover met de medewerkers. De Manager/ bedrijfsleider fastservice en Cateringbeheerder/ -manager controleren periodiek of de voorraad klopt met de administratie. Toelichting: De aard en de inhoud van de voornoemde werkzaamheden hangen af van het bedrijfstype en van de bedrijfsformule.	3.1 Controleert de voorraad en bestelt 3.2 Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen 3.3 Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op 3.4 Plant voorraadniveaus

De medewerkers in de fastservice- en catering branche passen tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden de wettelijke voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, persoonlijke hygiëne, HACCP en milieuzorg toe. Afhankelijk van de grootte van het bedrijf verricht de 1e Medewerker fastservice zelf ook de werkzaamheden van de medewerker uit en de Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of Cateringbeheerder/ -manager die van de 1e Medewerker fastservice. Naast de uitvoerende werkzaamheden heeft de de 1e Medewerker fastservice, Manager/ bedrijfsleider fastservice en de Cateringbeheerder/ -manager de taak om instructies en aanwijzingen te geven aan uitvoerende (lerende) medewerkers, de uitgevoerde werkzaamheden te controleren conform relevante voorschriften, de bedrijfsformule en/of de afspraken zoals vastgelegd in het contract met de opdrachtgever. Daarnaast geven zij feedback aan uitvoerende (lerende) medewerkers en sturen bij waar nodig.	

5.4 Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	Werkprocessen bij kerntaak 4
Beschrijving kerntaak: De Manager/ bedrijfsleider fastservice ondersteunt de Manager/ondernemer fastservice bij het maken van het jaarplan op basis van de bedrijfsdoelstellingen. De Cateringbeheerder/ -manager stelt een periodieke planning op. De Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of de Cateringbeheerder/ -manager signaleert ontwikkelingen in het bedrijf, in de omgeving van het bedrijf en binnen de fastservice- en catering branche. Hij gaat na wat voor gevolgen deze ontwikkelingen voor het bedrijf of de restauratieve verzorging kunnen betekenen. Zo draagt hij informatie en ideeën aan over hoe het fastservicebedrijf of de contractcateringorganisatie de gestelde commerciële doelen kan bereiken en wat, met het oog daarop, de kwantiteit en de kwaliteit van de aan te trekken medewerkers moeten zijn. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen en materialen. De Manager/ bedrijfsleider fastservice en de Cateringbeheerder/ -manager assisteert de Manager/ondernemer fastservice of Regiomanager bij het implementeren van nieuwe en/of veranderingen in bedrijfsvoorschriften en nieuwe en/of veranderingen in wet- en regelgevingen. Ook assisteert de Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of Cateringbeheerder/ -manager bij de implementatie van het te voeren beleid voor hygiëne en kwaliteit, veiligheid, ARBO en bedrijfshulpverlening. De Manager/ bedrijfsleider fastservice assisteert bij de implementatie van het te voeren beleid voor sociale hygiëne. De Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of Cateringbeheerder/ -manager maakt analyses van de omzet op basis van relevante informatie. Hij rapporteert de uitkomsten van zijn analyses aan het management en doet voorstellen ter verbetering en voor (het aanpassen van) budgetten voor o.a. de aanschaf en/of vervanging van apparatuur, materiaal, inventaris en inrichting. De Manager/ bedrijfsleider fastservice vraagt offertes aan bij verschillende leveranciers en beoordeelt de ontvangen offertes en daarbij behorende leveringscondities op prijs/ kwaliteitsverhouding. Hij adviseert op basis hiervan de Manager/ondernemer fastservice over de te selecteren leveranciers. De Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of Cateringbeheerder/ -manager voert kostenberekeningen uit van producten en komt op basis hiervan met voorstellen voor het handhaven of aanpassen van de verkoopprijzen. De Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of Cateringbeheerder/ -manager registreert relevante bedrijfsgegevens volgens bedrijfsrichtlijnen en/of relevante wettelijke richtlijnen met behulp van de daarvoor bestemde apparatuur, zoals behaalde omzetten, gewerkte uren van medewerkers per dienst en/of per dag, personeelsverbruik, verspillijsten, verloven, ziekteverzuim en personeelsverloop. Hij assisteert bij het aanleggen en bijhouden van de personeelsdossiers. Hij registreert de gegevens ten behoeve van de dagrapportages, kasadministratie, de loonadministratie en de voorraadadministratie. De Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of Cateringbeheerder/ -manager bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten. Hij verklaart eventuele verschillen en doet een voorstel om kosten te besparen en bespreekt dit met de manager/ondernemer of met de Regiomanager. Hij levert gegevens aan voor de financiële administratie. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.	4.1 Assisteert bij beleidsontwikkeling 4.2 Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen, vraagt offertes op en doet voorstellen 4.3 Voert de dagadministratie uit 4.4 Bewaakt budgetten 4.5 Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers 4.6 Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken 4.7 Plant en verdeelt werkzaamheden 4.8 Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan 4.9 Motiveert en stimuleert samenwerking in het team 4.10 Bewaakt, evalueert en verbetert processen en procedures op de werkvloer 4.11 Organiseert personeelsbijeenkomsten en periodiek werkoverleg 4.12 Rapporteert aan de manager/ondernemer

De Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of Cateringbeheerder/ -manager draagt bij aan werving en selectie van nieuw personeel, hulp- en vakantiekrachten. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor de afdeling en de functie. Hij selecteert kandidaten en doet voorstellen aan het management om deze aan te stellen. De Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of Cateringbeheerder/ -manager voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert ontwikkelingsbehoeften van de medewerkers en draagt suggesties en ideeën aan. Hij stelt na goedkeuring van de manager/ondernemer samen met de (lerende) medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van de (lerende) medewerker en het bedrijf. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken doet hij een voorstel aan de manager/ondernemer of een (lerende) medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie of beloning of de beëindiging van de dienstbetrekking van de (lerende) medewerker. Cateringbeheerder/ -manager stuurt de resultaten van het functionerings- en beoordelingsgesprekken naar het hoofdkantoor voor de verwerking ervan in de personeelsdossiers. De 1e Medewerker fastservice plant en verdeelt de werkzaamheden binnen zijn dienst en past waar nodig de planning aan. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. De 1e Medewerker fastservice geeft degene die de werkroosters heeft gemaakt feedback over de opgestelde roosters, zodat toekomstige roosters geoptimaliseerd kunnen worden. Hij draagt indien van toepassing zijn dienst over aan een andere leidinggevende. De Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of Cateringbeheerder/ -manager stel operationele planningen op en maakt de werkroosters en houdt daarbij rekening met de capaciteiten en kwaliteiten van de medewerkers. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan het personeel. De Manager/ bedrijfsleider fastservice bespreekt de planning en werkroosters met de 1e Medewerker fastservice en houdt bij het maken van de planning en werkroosters rekening met de verkregen feedback. De 1e Medewerker fastservice, Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of Cateringbeheerder/ -manager informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen, draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de werknemers. Hij introduceert (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie.De Cateringbeheerder/-manager stelt in samenwerking met de (lerende) medewerker een leer- en trainingstraject op basis van de richtlijnen van de cateringorganisatie samen. Indien nodig past hij het leer- en trainingsprogramma aan op basis van de ontwikkelbehoefte van de (lerende) medewerker. De 1e Medewerker fastservice, Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of Cateringbeheerder/ -manager besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen medewerkers en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. De Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of Cateringbeheerder/ -manager treedt op als bemiddelaar bij conflicten. Hij stuurt proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.	

De 1e Medewerker fastservice, Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of Cateringbeheerder/ -manager evalueert en verbetert indien nodig de operationele werkzaamheden van het team en de hygiëne- en kwaliteitscontroles. Hij ziet erop toe dat de medewerkers werken conform de bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. Bij afwijkingen in de werkzaamheden of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. De Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of Cateringbeheerder/ -manager controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en of ze worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Hij voert de voorstellen van het team voor de verbetering van de processen en procedures door en communiceert hierover. De Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of Cateringbeheerder/ -manager organiseert personeelsbijeenkomsten en voert periodiek werkoverleg met medewerkers. Tijdens de bijeenkomsten en het overleg informeert hij de medewerkers o.a. over het gevoerde en te voeren beleid. Tijdens het werkoverleg vraagt hij de medewerkers om feedback. Hij legt de afspraken uit het werkoverleg vast en bewaakt de naleving van deze afspraken. De 1e Medewerker fastservice rapporteert aan de Manager/ bedrijfsleider fastervice over hoe zijn dienst is verlopen en geeft informatie over het functioneren van de verschillende medewerkers. De Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of Cateringbeheerder/ -manager maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en koppelt deze terug naar de Manager/ondernemer fastservice of Regiomanager. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen en bespreekt verbeterpunten of problemen met de Manager/ondernemer fastservice of Regiomanager.	

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.

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

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

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

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

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Verkoopt producten									■									■		■					
2.2	Bedient en beheert de kassa											■	■													
2.3	Distribueert bestellingen												■						■	■						
2.4	Gaat om met normafwijkend gedrag	■				■				■									■		■		■			
2.5	Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening					■						■									■		■			
2.6	Vangt klachten van gasten op en handelt deze af									■				■							■					
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					■					■								■		■					

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

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt		Competenties																							
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Controleert de voorraad en bestelt											■									■					
3.2	Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen										■										■					
3.3	Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op												■								■					
3.4	Plant voorraadniveaus											■		■												

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

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.1	Assisteert bij beleidsontwikkeling					■					■	■						■								■
4.2	Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen, vraagt offertes op 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		■	■		■					■			■							■					

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																										
4.7	Plant en verdeelt werkzaamheden		■			■					■							■			■					
4.8	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan		■	■						■				■												
4.9	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			■		■																				
4.10	Bewaakt, evalueert en verbetert processen en procedures op de werkvloer		■			■								■						■	■					
4.11	Organiseert personeelsbijeenkomsten en periodiek werkoverleg		■			■				■	■			■				■								

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.12	Rapporteert aan de manager/ondernemer					■					■			■												■

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

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

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

2. Kwalificaties

Detaillering proces-competentie-matrices

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

2.1 Medewerker fastservice

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

Proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

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

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten</td></tr>
<tr><td colspan="3">1.1 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor productie- en distributieproces</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">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.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">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.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="3">• K: materialenkennis (eigenschappen en toepassing)
• K: milieuzorg
• K: opstartschema van apparatuur en automaten
• K: relevante bedrijfsvoorschriften
• K: relevante veiligheidsvoorschriften
• K: relevante wettelijke richtlijnen
• V: Nederlands: gesprekken voeren
• V: Nederlands: luisteren
• V: Nederlands: spreken</td><td>Materialen en middelen inzetten
• Geschikte materialen en middelen kiezen
• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken
• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</td><td>Kiest de benodigde materialen en middelen voor het bijvullen, hetbehandelen van grondstoffen en het uitvoeren van lichte schoonmaakwerkzaamheden en gaat ereffectief en bewust mee om, zodat geen tijd, geld en energieverspild wordt.</td></tr>
<tr><td>Instructies en procedures opvolgen
• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen
• Werken conform voorgeschreven procedures
• Instructies opvolgen
• Werken conform veiligheidsvoorschriften</td><td>Werkt bij het uitvoeren van voorbereidende werkzaamhedenvolgens de instructies van de leidinggevende, bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en zet de benodigde apparaten en installatiesaan volgens het opstartschema.</td></tr>
<tr><td>Samenwerken en overleggen
• Afstemmen</td><td>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.</td></tr>
</table>

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten		
1.2 werkproces: Voert productiewerkzaamheden uit		
Omschrijving	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.	
Gewenst resultaat	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.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * 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: fastservice kenmerkende bereidingstechnieken • V: fastservice kenmerkende productietechnieken • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken	Materialen en middelen inzetten • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen	Gebruikt de benodigde apparatuur, materialen en middelen op effectieve wijze en gaat bewust om met de materialen en middelen.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	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 • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Past de van toepassing zijnde bereidingstechnieken vlot en accuraat toe om producten te kunnen bereiden en afwerken.
	Kwaliteit leveren • Kwaliteitsniveaus halen • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken	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.

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten</td></tr>
<tr><td colspan="3">1.3 werkproces: Houdt de productie-, distributie- en overige gastenruimtes schoon gedurende zijn dienst</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">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.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">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.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="2">• * 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: Nederlands: lezen</td><td>Materialen en middelen inzetten
• Geschikte materialen en middelen kiezen
• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</td><td>Kiest de benodigde schoonmaakmiddelen, hanteert de voorgeschreven dosering en gebruikt materialen en apparatuur op effectieve wijze.</td></tr>
<tr><td>Instructies en procedures opvolgen
• Werken conform veiligheidsvoorschriften
• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen
• Werken conform voorgeschreven procedures</td><td>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.</td></tr>
</table>

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten		
1.4 werkproces: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit		
Omschrijving	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.	
Gewenst resultaat	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 resultatenvan de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles zijn geregistreerd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * 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: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging	Materialen en middelen inzetten • Geschikte materialen en middelen kiezen • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	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.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	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**	**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	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

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		
2.1 werkproces: Verkoopt producten		
Omschrijving	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.	
Gewenst resultaat	Gasten zijn begroet en de bestelling is opgenomen. Gasten hebben indien gewenst informatie ontvangen over de samenstellingvan producten en zijn geholpen bij hun keuze. Bijverkoop is waar mogelijk gerealiseerd. De opgenomen bestellingen zijn gecontroleerd opvolledigheid.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: doelgroepen • K: drankenkennis • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: verkoopinstructies • K: warenkennis • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: sociale vaardigheden • V: verkooptechnieken	Presenteren • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	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.
	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, 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 • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Volgt de verkoopinstructies van het bedrijf op en werkt conformde voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen.

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		
2.2 werkproces: Bedient en beheert de kassa		
Omschrijving	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.	
Gewenst resultaat	Bestellingen zijn verwerkt in het kassasysteem. In voorkomende gevallen zijn producten op rekening geboekt. Geld is gecontroleerd opechtheid. De kassa is ordelijk en overzichtelijk.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: betaalmiddelen • K: betaalsystemen • K: betalingswijzen • K: kassasystemen • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten.
	Materialen en middelen inzetten • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	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		
Omschrijving	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.	
Gewenst resultaat	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.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: de bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleid • K: gastenenquetes • K: kwaliteitsnormen • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: verpakkingsvormen en materialen • V: aftersales technieken • V: distributietechnieken • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken	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.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	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 • Kwaliteitsniveaus halen • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken	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		
Omschrijving	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.	
Gewenst resultaat	Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die aansluit op de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. Onveilige situaties zijn tijdig voorkomen.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: bedrijfshulpverlening • K: de werking en effecten van verslavingen • K: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen • K: het gastvrijheidsconcept • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures • V: de sociale omgang met anderen • V: het toepassen van gesprekstechnieken • V: het toepassen van strategieën om normafwijkend gedrag te voorkomen • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken	Samenwerken en overleggen • Afstemmen	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.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Handelt bij risico- en ongewenst gedrag van gasten volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	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.

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten</td></tr>
<tr><td colspan="3">2.6 werkproces: Vangt klachten van gasten op en handelt deze af</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">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.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">Klachten zijn gesignaleerd en indien mogelijk opgelost volgens de klachtenprocedure. Klachten zijn doorgegeven aan deleidinggevende. De gasten zijn afhankelijk van de klachtenprocedure op de hoogte gebracht van de wijze van afhandeling van deklacht.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="2">• * K=kennis van , V= vaardig in
• K: klachtenprocedure
• K: voedselveiligheid
• V: Nederlands: gesprekken voeren
• V: Nederlands: luisteren
• V: Nederlands: spreken
• V: sociale vaardigheden</td><td>Instructies en procedures opvolgen
• Werken conform voorgeschreven procedures</td><td>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.</td></tr>
<tr><td>Presenteren
• Duidelijk uitleggen en toelichten
• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</td><td>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.</td></tr>
</table>

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

Proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

Kerntaak 3 **Beheert de voorraad en bestelt**		Competenties																							
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Controleert de voorraad en bestelt											x									x					
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

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt</td></tr>
<tr><td colspan="3">3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">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.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">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.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="2">• * K=kennis van , V= vaardig in
• K: opslagcondities
• K: relevante bedrijfsvoorschriften
• K: relevante wettelijke richtlijnen
• K: standaard (voorraad)lijsten
• K: voorraadbeheer
• K: warenkennis
• V: Nederlands: gesprekken voeren
• V: Nederlands: luisteren
• V: Nederlands: spreken
• V: rekenen: verbanden</td><td>Vakdeskundigheid toepassen
• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</td><td>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.</td></tr>
<tr><td>Instructies en procedures opvolgen
• Werken conform voorgeschreven procedures</td><td>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.</td></tr>
</table>

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt		
3.2 werkproces: Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen		
Omschrijving	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.	
Gewenst resultaat	Grondstoffen en goederen zijn in ontvangst genomen en gecontroleerd conform de afleverbon en op basis vanrelevante 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.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring) • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: rekenen: verbanden	Instructies en procedures opvolgen • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	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.

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt		
3.3 werkproces: Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op		
Omschrijving	De Medewerker fastservice assisteert bij het transporteren van goederen en producten op basis van de instructies van de leidinggevende. Hij transporteert volgens relevante richtlijnen de goederen intern naar de bestemde plaatsen. Hij pakt de goederen uit of om en slaat deze op. Hij houdt daarbij rekening met de aard, de structuur en met de houdbaarheid van de grondstoffen en goederen. Hij volgt bij het opslaan van de grondstoffen en goederen de regels op voor opslag en het FiFo-principe. Hij voert de verpakkingsmaterialen, de emballage en het overige afval af.	
Gewenst resultaat	Goederen zijn uitgepakt, getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens de instructies van de leidinggevende en relevante richtlijnen en het FiFo-principe, waarbij hij rekening heeft gehouden met de aard, de structuur en de houdbaarheid van de grondstoffen en goederen . Verpakkingsmaterialen, de emballage en overig afval is afgevoerd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * 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	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.
	Instructies en procedures opvolgen • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Volgt de instructies van de leidinggevende op en werkt bij het transporteren, het opslaan van producten, dranken en artikelen en het afvoeren van afval conform bedrijfs-, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.

2.2 1e Medewerker fastservice

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

Proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

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

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten		
1.1 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor 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 de werkzaamheden af met zijn collega's. Hij controleert de buffetten, schappen, counters, vaste attributen en servicetafels. Hij maakt deze waar nodig schoon, vult ze 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.	
Gewenst resultaat	De voorbereidende werkzaamheden zijn afgestemd met collega's . De buffetten, schappen, counters, vaste attributen en servicetafels zijn gecontroleerd en aangevuld. De benodigde apparaten en installaties zijn op tijd aangezet op basis van het opstartschema.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * 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: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken • V: rekenen: getallen • V: rekenen: verbanden • V: rekenen: verhoudingen	Materialen en middelen inzetten • Geschikte materialen en middelen kiezen • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het bijvullen, het behandelen van grondstoffen en het uitvoeren van lichte schoonmaakwerkzaamheden en gaat er effectief en bewust mee om, zodat geen tijd, geld en energie verspild wordt.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften	Werkt bij het uitvoeren van voorbereidende werkzaamheden volgens bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en maakt gebruik van het opstartschema om de benodigde apparaten en installaties aan te zetten.
	Samenwerken en overleggen • Afstemmen • Proactief informeren	Stemt tijdig af met collega’s en helpt hen zo nodig, zodat er optimaal wordt samengewerkt, de werkzaamheden tijdig gereed zijn en het fastservicebedrijf kan worden geopend.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Rekent op basis van zijn inzicht en de te verwachten omzet de benodigde hoeveelheden nauwkeurig uit om buffetten, schappen, counters en servicetafels te kunnen aanvullen.

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten		
1.2 werkproces: Voert productiewerkzaamheden uit		
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice bereidt en/of assembleert producten conform de werkinstructies. 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. Daarnaast controleert hij de bereiding en assemblage van producten conform relevante bedrijfsvoorschriften en wet- en regelgeving.	
Gewenst resultaat	Producten zijn verzameld, bereid en/of geassembleerd en afgewerkt volgens de werkinstructies van het fastservicebedrijf. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Er is veilig gebruik gemaakt van diverse apparatuur om producten te kunnen bereiden en/of assembleren. De bereide producten zijn afgewerkt tot aantrekkelijke eindproducten. Daarnaast is de bereiding en/of assemblage van producten gecontroleerd conform bedrijfsvoorschriften en wet- en regelgeving. Waar nodig is er bijgestuurd en feedback gegeven.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * 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: fastservice kenmerkende productietechnieken • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Past de in het fastservicebedrijf van toepassing zijnde bereidingstechnieken vlot en accuraat toe om producten te kunnen bereiden en afwerken.
	Materialen en middelen inzetten • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen	Gebruikt bij het bereiden van producten en kleine gerechten de benodigde apparatuur, materialen en middelen opeffectieve wijze en gaat bewust om met de materialen en middelen.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Werkt bij het bereiden en assembleren van producten conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet-en regelgeving, zodat er geen onveilige situaties ontstaan en er hygiënisch gewerkt wordt.
	Kwaliteit leveren • Kwaliteitsniveaus halen • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken	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.

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten		
1.3 werkproces: Houdt de productie-, distributie- en overige gastenruimtes schoon gedurende zijn dienst		
Omschrijving	De 1e 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.	
Gewenst resultaat	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.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * 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: Nederlands: lezen	Materialen en middelen inzetten • Geschikte materialen en middelen kiezen • Materialen en middelen doelmatig gebruiken	Kiest de benodigde schoonmaakmiddelen, hanteert de voorgeschreven dosering en gebruikt materialen en apparatuur op effectieve wijze.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Werkt 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.

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten		
1.4 werkproces: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit		
Omschrijving	De 1e 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 deze, indien nodig. Hij voert dagelijks en preventief onderhoud en/of 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 resultatenvan de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles zijn geregistreerd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * 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: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging	Materialen en middelen inzetten • Geschikte materialen en middelen kiezen • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • 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 en 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	Werkt bij de afrondende werkzaamheden conform bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving met betrekking tot hygiëne.
	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 direct leidinggevende.

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten</td></tr>
<tr><td colspan="3">1.5 werkproces: Controleert apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De 1e Medewerker fastservice controleert de verschillende apparatuur, gereedschappen en materialen op het vóórkomen van bijzonderheden, mankementen of slijtage en gebruikt hierbij een checklist. Hij heft in voorkomende gevallen na overleg met zijn leidinggevende eenvoudige storingen op, voert eenvoudige reparaties uit en meldt grotere gebreken en ernstige storingen bij de leidinggevende of neemt rechtstreeks contact op met de leverancier of met het onderhoudsbedrijf.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">Apparatuur, gereedschappen en materialen zijn gecontroleerd op werking, mankementen en slijtage. Eenvoudige storingen zijn opgelost en eenvoudige reparaties zijn uitgevoerd. Er is bij grotere 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.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="3">• * 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
• K: schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen (eigenschappen en toepassing)
• V: Nederlands: gesprekken voeren
• V: Nederlands: lezen
• V: Nederlands: luisteren
• V: Nederlands: spreken</td><td>Samenwerken en overleggen
• Afstemmen
• Anderen raadplegen en betrekken</td><td>Stemt bij grotere storingen de vervolgstappen met de leidinggevende af en/of neemt contact op met de leverancier ofhet onderhoudsbedrijf en schakelt hun hulp in, zodat storingen en grote gebreken kunnen worden verholpen.</td></tr>
<tr><td>Materialen en middelen inzetten
• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</td><td>Gebruikt zijn kennis met betrekking tot de werking en onderhoudsrichtlijnen van diverse apparatuur, gereedschappen en materialen bij het controleren ervan en signaleert bijzonderheden, mankementen of slijtage, zodat mankementen kunnen worden voorkomen of worden opgelost.</td></tr>
<tr><td>Instructies en procedures opvolgen
• Werken conform veiligheidsvoorschriften
• Werken conform voorgeschreven procedures
• Instructies opvolgen</td><td>Houdt onderhoudschema's en/of 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.</td></tr>
</table>

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	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		x		x			
2.5	Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening					x						x									x		x			
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 1e Medewerker fastservice

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten</td></tr>
<tr><td colspan="3">2.1 werkproces: Verkoopt producten</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De 1e 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. Daarnaast stimuleert hij bijverkoop en controleert vervolgens of er bijverkoop heeft plaatsgevonden.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">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. Daarnaast is bijverkoop gestimuleerd en gecontroleerd of bijverkoop heeft plaatsgevonden.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="3">• * K=kennis van , V= vaardig in
• K: doelgroepen
• K: drankenkennis
• K: relevante bedrijfsvoorschriften
• K: verkoopinstructies
• K: warenkennis
• V: Nederlands: gesprekken voeren
• V: Nederlands: luisteren
• V: Nederlands: schrijven
• V: Nederlands: spreken
• V: sociale vaardigheden
• V: verkooptechnieken</td><td>Presenteren
• Duidelijk uitleggen en toelichten
• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</td><td>Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting op de samenstelling van producten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gast wordt geholpen in het maken van een keuze.</td></tr>
<tr><td>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten
• Behoeften en verwachtingen achterhalen
• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</td><td>Inventariseert de wensen van de gast, bekijkt deze in relatie tot de mogelijkheden en adviseert de gast op basis van dranken- en warenkennis en/of probeert bijverkoop te realiseren, zodat de dienstverlening zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de gast.</td></tr>
<tr><td>Instructies en procedures opvolgen
• Instructies opvolgen
• Werken conform voorgeschreven procedures</td><td>Volgt de verkoopinstructies van het bedrijf op en werkt conformde voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten</td></tr>
<tr><td colspan="3">2.2 werkproces: Bedient en beheert de kassa</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De 1e Medewerker fastservice verwerkt de bestelling van het bedrijf in het kassasysteem. Hij boekt verkoop van in voorkomende gevallen op rekening. 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 de ontvangsten.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">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. Foutief aangeslagen bonnen en bestellingen zijn hersteld. Ontvangsten zijn gecontroleerd.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="2">• * K=kennis van , V= vaardig in
• K: betaalmiddelen
• K: betaalsystemen
• K: kassasystemen
• K: relevante bedrijfsvoorschriften
• K: relevante veiligheidsvoorschriften
• V: Nederlands: gesprekken voeren
• V: Nederlands: lezen
• V: Nederlands: luisteren
• V: Nederlands: spreken
• V: rekenen: getallen
• V: rekenen: verbanden
• V: rekenen: verhoudingen</td><td>Vakdeskundigheid toepassen
• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</td><td>Rekent vlot en accuraat bestellingen af en kasverschillen uit en controleert deze op basis van de inkomsten en kassa-uitdraaien.</td></tr>
<tr><td>Materialen en middelen inzetten
• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</td><td>Maakt gebruik van het kassasysteem en diverse betaalsystemen en -middelen en gebruikt deze effectief bij het maken van de rekening en het afrekenen van bestellingen.</td></tr>
</table>

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		
2.3 werkproces: Distribueert bestellingen		
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice distribueert bestellingen. 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 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.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: de bedrijfsformule van het bedrijf • K: relevante bedrijfsvoorschriften	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.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	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 • Kwaliteitsniveaus halen • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken	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		
Omschrijving	De 1e 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. Hij spreekt gasten aan op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag volgens het sociaalhygiënisch beleid. Hij legt hen het sociaalhygiënisch beleid uit. Hij levert indien nodig een bijdrage aan het bijstellen sociaalhygiënisch beleid. Daarnaast doet hij indien nodig voorstellen om de inrichting van het bedrijf aan te passen.	
Gewenst resultaat	Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die aansluit op de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. Onveilige situaties zijn tijdig voorkomen. Gasten zijn aangesproken op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag. Het sociaalhygiënisch beleid is uitgelegd aan de gast. Er is indien nodig een aanpassingsvoorstel gedaan voor het sociaalhygiënisch beleid en de inrichting van het bedrijf.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: bedrijfshulpverlening • K: de werking en effecten van verslavingen • K: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen • K: gedragsregels en de toleranties hierin • K: het gastvrijheidsconcept • K: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures • V: de sociale omgang met anderen • V: gesprekstechnieken • V: het toepassen van strategieën om normafwijkend gedrag te voorkomen • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging	Samenwerken en overleggen • Afstemmen • Proactief informeren	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 en legt proactief eventuele aanpassingvoorstellen voor het sociaalhygiënisch beleid of de herinrichting van het bedrijf voor aan zijn leidinggevende.
	Presenteren • Duidelijk uitleggen en toelichten	Legt het doel, de inhoud en het waarom van het sociaalhygiënisch beleid duidelijk, correct en begrijpelijk uit aan gasten die deze regels overtreden, waarbij hij de stijl van communiceren en de benaderingswijze afstemt op de gast om het overtreden van huisregels te voorkomen en controleert of de boodschap goed is overgekomen.
	Met druk en tegenslag omgaan • Effectief blijven presteren onder druk • Een positieve kijk houden • Grenzen stellen	Weet grenzen te stellen aan normafwijkend 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 hetbeoordelen van zaken en problemen, zodat onveilige situaties worden voorkomen.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Handelt bij normafwijkend gedrag van gasten conform de bedrijfsformule, het gastvrijheidsconcept, de

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		
2.4 werkproces: Gaat om met normafwijkend gedrag		
	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	huisregels en het sociaalhygiënisch beleid, en spreekt gasten op basis hiervan aan, zodat de aangename sfeer in het bedrijf wordt behouden.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	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		
2.5 werkproces: Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening		
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice voert hulpverleningstaken uit op basis van de ontstane situatie en stelt collega's en/of zijn leidinggevende direct op de hoogte. Hij schakelt afhankelijk van de aard van de situatie, de bedrijfshulpverlening (BHV-er) en/of externe instanties, zoals de ambulancedienst en brandweer, 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.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: bedrijfshulpverlening • K: EHBO • K: relevante bedrijfsvoorschriften • V: inschattingsvermogen • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken • V: sociale vaardigheden	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren	Stelt collega's en/of leidinggevende tijdig op de hoogte van de ontstane situatie en schakelt, af hankelijk van de situatie, de BHV-er en/of externe instanties, zoals de ambulancedienst of brandweer in.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Past diverse bedrijfshulpverleningstaken en EHBO handelingen snel, precies en accuraat toe, zodat correct wordt omgegaan met de gevolgen van de onveilige situaties.
	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 constructief wordt gehandeld bij onveilige situaties.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Handelt bij het verlenen van bedrijfshulpverlening en het uitvoeren van EHBO handelingen conform de bedrijfsrichtlijnen.

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten</td></tr>
<tr><td colspan="3">2.6 werkproces: Vangt klachten van gasten op en handelt deze af</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De 1e 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 gasten op de hoogte van de wijze van afhandeling van de klacht. Hij meldt klachten van gasten altijd bij de leidinggevende.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">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.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="2">• * K=kennis van , V= vaardig in
• K: klachtenprocedure
• K: voedselveiligheid
• V: Nederlands: gesprekken voeren
• V: Nederlands: luisteren
• V: Nederlands: spreken
• V: sociale vaardigheden</td><td>Instructies en procedures opvolgen
• Werken conform voorgeschreven procedures</td><td>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.</td></tr>
<tr><td>Presenteren
• Duidelijk uitleggen en toelichten
• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</td><td>Reageert adequaat op de gasten bij het uiten van hun klacht, legt de vervolgstappen en de wijze van afhandeling helder, rustig en begrijpelijk uit aan de gast, checkt regelmatig of de aansluiting er nog is en stemt zijn taal en benaderingswijze op hen af, zodat de gasten zich serieus genomen voelen.</td></tr>
</table>

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					
3.2	Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen										x										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 1e Medewerker fastservice

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt</td></tr>
<tr><td colspan="3">3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De 1e Medewerker fastservice controleert de voorraad op kwaliteit en houdbaarheid. Hij houdt de bewaar- of opslagplaats op orde conform relevante bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen de en vult de werkvoorraad bij. Hij vult standaard (voorraad)lijsten in en geeft deze door aan de Manager/ bedrijfsleider fastservice.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">De voorraden zijn gecontroleerd op kwaliteit en houdbaarheid. De standaard (voorraad)lijsten zijn ingevuld en doorgegeven aan de Manager/ bedrijfsleider fastservice. De bewaar- of opslagplaats is op orde gebracht volgens de bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="2">• * K=kennis van , V= vaardig in
• K: opslagcondities
• K: relevante bedrijfsvoorschriften
• K: standaard (voorraad)lijsten
• K: voorraadbeheer
• K: warenkennis
• V: Nederlands: gesprekken voeren
• V: Nederlands: luisteren
• V: Nederlands: schrijven
• V: Nederlands: spreken
• V: rekenen: verbanden</td><td>Vakdeskundigheid toepassen
• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</td><td>Controleert de voorraad vlot en 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 op basis van zijn warenkennis.</td></tr>
<tr><td>Instructies en procedures opvolgen
• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen
• Werken conform voorgeschreven procedures</td><td>Vult standaard (voorraad)lijsten in en neemt bij het op peil brengen van de bewaar- of opslagplaats en het controleren van de voorraad de bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen in acht.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt</td></tr>
<tr><td colspan="3">3.2 werkproces: Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De 1e Medewerker fastservice ontvangt grondstoffen en goederen. Hij controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis van relevante bedrijfsvoorschriften en wet- en regelgeving. Hij tekent, wanneer alles in orde is, de afleverbon. Hij noteert de resultaten van de uitgevoerde controles, de temperatuur van de geleverde goederen en eventuele afwijkingen. Hij meldt opgemerkte afwijkingen aan de Manager/ bedrijfsleider fastservice.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">Grondstoffen en goederen zijn in ontvangst genomen en gecontroleerd volgens de bedrijfsvoorschriften en wet- en regelgeving. De resultaten van de uitgevoerde controles, de temperatuur van de geleverde goederen en eventuele afwijkingen zijn genoteerd. De afleverbon is, indien alles in orde is, getekend. Opgemerkte afwijkingen zijn doorgegeven aan de Bedrijfsleider fastservice.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="2">• * K=kennis van , V= vaardig in
• K: grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring)
• K: relevante bedrijfsvoorschriften
• K: relevante wettelijke richtlijnen
• V: Nederlands: gesprekken voeren
• V: Nederlands: lezen
• V: Nederlands: luisteren
• V: Nederlands: schrijven
• V: Nederlands: spreken
• V: rekenen: verbanden</td><td>Formuleren en rapporteren
• Correct formuleren
• Nauwkeurig en volledig rapporteren</td><td>Noteert de resultaten van de uitgevoerde controles, de temperatuur van de geleverde goederen en eventuele beschadigingen en/of afwijkingen van de geleverde producten volledig en nauwkeurig.</td></tr>
<tr><td>Instructies en procedures opvolgen
• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen
• Werken conform voorgeschreven procedures</td><td>Controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis de wet- en regelgeving, handelt bij afwijkingen in de bestelling en het retourneren van beschadigde grondstoffen en goederen volgens bedrijfsvoorschriften.</td></tr>
</table>

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.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * 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	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.
	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, vraagt offertes op 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					

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																										
4.8	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan		x	x						x																
4.9	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			x		x																				
4.10	Bewaakt, evalueert en verbetert processen en procedures op de werkvloer		x			x															x					
4.11	Organiseert personeelsbijeenkomsten en periodiek werkoverleg																									
4.12	Rapporteert aan de manager/ondernemer					x					x															

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 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 zijn dienst en past waar nodig de planning aan.Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. Hij geeft degene die de werkroosters heeft gemaakt feedback over de opgestelde roosters, zodat toekomstige roosters geoptimaliseerd kunnen worden. Hij draagt indien van toepassing zijn dienst over aan een andere leidinggevende.	
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.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * 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 • K: leidinggeven en aansturen • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging	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.
	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.
	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-richtlijnenvan de fastservicebranche, 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 aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen. Hij 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, 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.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: inwerkprocedures • K: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures • V: coachen • V: feedback geven • V: gesprekstechnieken • V: instructievaardigheden • K: leidinggeven en aansturen • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken • V: problemen oplossen	Aansturen • Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen van gezag • Functioneren van mensen controleren	Maakt nieuwe (lerende) medewerkers wegwijs in de organisatie en in de processen en procedures binnen het fastservicebedrijf, geeft (lerende) medewerkers 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.
	Begeleiden • Coachen • Adviseren • Motiveren	Geeft (lerende) medewerkers heldere en constructieve feedback over de uitvoering van de werkzaamheden, stimuleert (lerende) medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.
	Presenteren • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Introduceert de (lerende) medewerker en reageert adequaat op vragen en opmerkingen van (lerende) medewerkers, door deze op een heldere, rustige en begrijpelijke wijze te beantwoorden, checkt regelmatig of de aansluiting er nog is en stemt zijn taal en benaderingswijze op hen af, zodat de (lerende) medewerkers zich op hun gemak voelen.

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.	
Gewenst resultaat	Zaken die het functioneren binnen het team verstoren zijn besproken. Er is een positieve verstandhouding binnen het team en medewerkers zijn gemotiveerd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: verzuimbegeleiding • V: coachen • V: feedback geven • V: instructievaardigheden • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken	Begeleiden • Coachen • Motiveren	Stimuleert een goede samenwerking in het team, door medewerkers te motiveren doelen te bereiken, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen.
	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, evalueert en verbetert processen en procedures op de werkvloer		
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice evalueert en verbetert indien nodig de operationele werkzaamheden van het team en de hygiëne- en kwaliteitscontroles. Hij ziet erop toe dat de medewerkers werken conform de bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. Bij afwijkingen in de werkzaamheden of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team.	
Gewenst resultaat	De operationele werkzaamheden van het team en de hygiëne- en kwaliteitscontroles zijn geëvalueerd en indien nodig verbeterd. Werkzaamheden zijn volgens de bedrijfsvoorschriften en relevante regel- en wetgeving uitgevoerd. Oplossingen of verbeterpunten zijn aangedragen.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: de ARBO-wet • K: kwaliteitsniveaus en -procedures • K: leidinggeven en aansturen	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.
	Samenwerken en overleggen • Afstemmen	Bespreekt bij problemen en/of stagnatie mogelijke oplossingen en/of verbeterpunten met het team.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Bewaakt de uitvoering van de operationele werkzaamheden van het team en de hygiëne- en kwaliteitscontroles op basis van de bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving , zodat de operationele werkzaamheden van het team en de hygiëne- en kwaliteitscontroles gecontroleerd en indien nodig verbeterd kunnen worden.

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</td></tr>
<tr><td colspan="3">4.12 werkproces: Rapporteert aan de manager/ondernemer</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De 1e Medewerker fastservice rapporteert aan de Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of de Manager/ondernemer fastservice over hoe zijn dienst is verlopen en geeft informatie over het functioneren van de verschillende medewerkers.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">De relevante informatie omtrent het verloop van de dienst en het functioneren van de verschillende medewerkers is teruggekoppeld naar de Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of de Manager/ondernemer fastservice.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="2">• * K=kennis van , V= vaardig in
• K: het opstellen van (financiele) rapportages
• V: Nederlands: gesprekken voeren
• V: Nederlands: luisteren
• V: Nederlands: schrijven
• V: Nederlands: spreken
• V: Nederlands: taalverzorging</td><td>Samenwerken en overleggen
• Afstemmen
• Proactief informeren</td><td>Bespreekt het verloop van de dienst en het functioneren van de verschillende medewerkers met de Manager/ bedrijfsleider fastservice of Manager/ondernemer fastservice, zodat deze op de hoogte zijn.</td></tr>
<tr><td>Formuleren en rapporteren
• Nauwkeurig en volledig rapporteren
• Structuur aanbrengen</td><td>Stelt nauwkeurige en volledige rapportages omtrent het verloop van de dienst en het functioneren van verschillende medewerkers.</td></tr>
</table>

2.3 Manager/ bedrijfsleider fastservice

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

Proces-competentie-matrix Manager/ bedrijfsleider fastservice

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

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

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 Manager/ bedrijfsleider fastservice

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten		
1.5 werkproces: Controleert apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit		
Omschrijving	De Manager/ bedrijfsleider fastservice controleert de verschillende apparatuur, gereedschappen en materialen op het vóórkomen van bijzonderheden, mankementen of slijtage en gebruikt hierbij een checklist. Hij heft in voorkomende gevallen na overleg met zijn leidinggevende eenvoudige storingen op, voert eenvoudige reparaties uit en meldt grotere gebreken en ernstige storingen bij de leidinggevende of neemt rechtstreeks contact op met de leverancier of met het onderhoudsbedrijf.	
Gewenst resultaat	Apparatuur, gereedschappen en materialen zijn gecontroleerd op de werking, mankementen en slijtage. Eenvoudige storingen zijn opgelost en eenvoudige reparaties zijn uitgevoerd. Grotere gebreken en ernstige storingen zijn gemeld bij de leidinggevende of er is rechtstreeks contact opgenomen met de leverancier of het onderhoudsbedrijf .	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * 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: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken	Stemt bij grotere storingen af met de Manager/ondernemer fastservice af en/of neemt contact op met de leverancier of het onderhoudsbedrijf en schakelt hun hulp in, zodat storingen en grote gebreken kunnen worden verholpen.
	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 • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures • Instructies opvolgen	Controleert op basis van onderhoudsschema's en/of checklisten 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 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten		
1.6 werkproces: Werkt mee in het productieproces		
Omschrijving	De Manager/ bedrijfsleider fastservice signaleert verstoring in het productieproces door drukte of andere omstandigheden en besluit indien nodig in te springen bij de werkzaamheden van het productieproces, zodat dit tijdig en volgens de kwaliteitseisen wordt afgerond.	
Gewenst resultaat	De bedrijfsleider heeft, bij drukte of andere omstandigheden, meegewerkt in het productieproces.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * 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 • V: fastservice kenmerkende bereidingstechnieken • V: fastservice kenmerkende productietechnieken • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen • Op eigen initiatief handelen	Neemt bij drukte of andere omstandigheden tijdig en op eigen initiatief de beslissing om mee te werken aan het productieproces, zodat deze tijdig en volgens geldende kwaliteitseisen wordt afgerond.
	Kwaliteit leveren • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Productiviteitsniveaus halen	Houdt de hoeveelheid en kwaliteit van het werk in het productieproces in de gaten en werkt mee in het tempo dat nodig is om de vereiste productiviteit te halen.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Werkt tijdens het productieproces volgens de voorgeschreven procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen, zodat de kwaliteit van het product wordt geborgd.

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten</td></tr>
<tr><td colspan="3">1.7 werkproces: Sluit het fastservicebedrijf of de cateringlocatie af</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De Manager/ bedrijfsleider fastervice controleert met behulp van een checklist of alle noodzakelijke en afrondende werkzaamheden zijn verricht en of het bedrijf voor de volgende dag bedrijfsklaar is. Hij sluit daarna het bedrijf af en anticipeert op mogelijke onveilige omgevingsfactoren waarbij hij de veiligheidsvoorschriften in acht neemt.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">De noodzakelijke en afrondende werkzaamheden zijn verricht en het bedrijf is bedrijfsklaar voor de volgende dag. Het bedrijf is afgesloten waarbij op mogelijke onveilige omgevingsfactoren is geanticipeerd en veiligheidsvoorschriften in acht zijn genomen.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="2">• * K=kennis van , V= vaardig in
• K: checklist
• K: relevante bedrijfsvoorschriften
• K: relevante veiligheidsvoorschriften
• V: Nederlands: lezen
• V: Nederlands: schrijven
• V: Nederlands: taalverzorging</td><td>Instructies en procedures opvolgen
• Werken conform veiligheidsvoorschriften
• Werken conform voorgeschreven procedures</td><td>Neemt bij het afsluiten van het bedrijf, het controleren van de afrondende werkzaamheden en bij het handelen met betrekking tot onveilige situaties de bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften in acht.</td></tr>
<tr><td>Kwaliteit leveren
• Systematisch werken</td><td>Controleert op systematische en zorgvuldige wijze of alle noodzakelijke werkzaamheden zijn uitgevoerd op basis van een checklist en registreert de resultaten.</td></tr>
</table>

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

Proces-competentie-matrix Manager/ bedrijfsleider fastservice

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Verkoopt producten																									
2.2	Bedient en beheert de kassa																									
2.3	Distribueert bestellingen																									
2.4	Gaat om met normafwijkend gedrag	x				x				x									x		x		x			
2.5	Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening					x						x									x		x			
2.6	Vangt klachten van gasten op en handelt deze af									x				x							x					
2.7	Werkt mee in het verkoop- en distributieproces	x																	x	x						
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 Manager/ bedrijfsleider fastservice

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		
2.4 werkproces: Gaat om met normafwijkend gedrag		
Omschrijving	De Manager/ bedrijfsleider 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. Indien nodig maakt hij de beslissing om in te grijpen. Hij spreekt gasten aan op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag volgens het sociaalhygiënisch beleid. Hij legt hen het sociaalhygiënisch beleid uit. Hij levert indien nodig een bijdrage aan het bijstellen sociaalhygiënisch beleid. Daarnaast doet hij indien nodig voorstellen om de inrichting van het bedrijf aan te passen.	
Gewenst resultaat	Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die aansluit op de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. Onveilige situaties zijn tijdig voorkomen en indien nodig is er ingegrepen. Gasten zijn aangesproken op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag. Het sociaalhygiënisch beleid is uitgelegd aan de gast. Er is indien nodig een aanpassingsvoorstel gedaan voor het sociaalhygiënisch beleid en de inrichting van het bedrijf.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: bedrijfshulpverlening • K: de werking en effecten van verslavingen • K: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen • K: gedragsregels en de toleranties hierin • K: het gastvrijheidsconcept • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures • V: de sociale omgang met anderen • V: gesprekstechnieken • V: inschattingsvermogen • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging	Samenwerken en overleggen • Afstemmen • Proactief informeren	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 en legt proactief eventuele aanpassingvoorstellen voor het sociaalhygiënisch beleid of de herinrichting van het bedrijf voor aan zijn leidinggevende.
	Presenteren • Duidelijk uitleggen en toelichten	Legt het doel, de inhoud en het waarom van het sociaalhygiënisch beleid duidelijk, correct en begrijpelijk uit aan gasten die deze regels overtreden, waarbij hij de stijl van communiceren en de benaderingswijze afstemt op de gast om het overtreden van huisregels te voorkomen en controleert of de boodschap goed is overgekomen.
	Met druk en tegenslag omgaan • Effectief blijven presteren onder druk • Een positieve kijk houden • Grenzen stellen	Weet grenzen te stellen aan normafwijkend 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.

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		
2.4 werkproces: Gaat om met normafwijkend gedrag		
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Handelt bij normafwijkend gedrag van gasten conform de bedrijfsformule, het gastvrijheidsconcept, de huisregels en het sociaalhygiënisch beleid, en spreekt gasten op basis hiervan aan, zodat de aangename sfeer in het bedrijf wordt behouden en doet aanpassingsvoorstellen voor het sociaalhygiënisch beleid en de bedrijfsinrichting op basis van actuele relevante veiligheidsvoorschriften en wet- en regelgeving die passen binnen de formule van het bedrijf, zodat de veiligheid geoptimaliseerd wordt.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	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.
	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen	Schat situaties correct in en weet wanneer het nodig is om een krachtige beslissing te nemen en neemt bij onveilige situaties - binnen het sociaalhygiënisch beleid- de beslissing om in te grijpen.

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		
2.5 werkproces: Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening		
Omschrijving	De Manager/ bedrijfsleider fastservice voert hulpverleningstaken uit op basis van de ontstane situatie en stelt collega's en/of zijn leidinggevende direct op de hoogte. De Manager/ bedrijfsleider fastservice schakelt afhankelijk van de aard van de situatie, de bedrijfshulpverlening (BHV-er) en/of externe instanties in, zoals de ambulancedienst of brandweer.	
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 zijn externe instanties ingeschakeld.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: bedrijfshulpverlening • K: EHBO • K: relevante bedrijfsvoorschriften • V: inschattingsvermogen • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken • V: sociale vaardigheden	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren	Stelt collega's en/of leidinggevende tijdig op de hoogte van de ontstane situatie en schakelt, a fhankelijk van de situatie, de BHV-er en/of externe instanties, zoals de ambulancedienst of brandweer in.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Past diverse bedrijfshulpverleningstaken en EHBO handelingen snel, precies en accuraat toe, zodat correct wordt omgegaan met de gevolgen van de onveilige situaties.
	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 constructief wordt gehandeld bij onveilige situaties.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Handelt bij het verlenen van bedrijfshulpverlening en het uitvoeren van EHBO handelingen conform de bedrijfsrichtlijnen.

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten</td></tr>
<tr><td colspan="3">2.6 werkproces: Vangt klachten van gasten op en handelt deze af</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De Manager/ bedrijfsleider 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 gasten op de hoogte van de wijze van afhandeling van de klacht. Hij meldt klachten van gasten altijd bij de Manager/ondernemer fastservice.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">Klachten zijn gesignaleerd en afgehandeld volgens de klachtenprocedure. Klachten zijn doorgegeven aan de Manager/ondernemer fastservice. De gast is, afhankelijk van de klachtenprocedure, op de hoogte gebracht van de wijze van afhandeling van de klacht.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="3">• * K=kennis van , V= vaardig in
• K: klachtenprocedure
• K: voedselveiligheid
• V: Nederlands: gesprekken voeren
• V: Nederlands: luisteren
• V: Nederlands: spreken
• V: sociale vaardigheden</td><td>Analyseren
• Informatie genereren uit gegevens
• Conclusies trekken
• Oplossingen voor problemen bedenken</td><td>Analyseert de beschikbare informatie omtrent de klacht van de gast, bepaalt vervolgens de mogelijke oorzaken en consequenties en bepaalt mogelijke oplossingen voor de klacht en/of probleem die tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen van de gast.</td></tr>
<tr><td>Instructies en procedures opvolgen
• Werken conform voorgeschreven procedures</td><td>Handelt klachten volgens de klachtenprocedure af, geeft deze conform de klachtenprocedure door aan de Manager/ondernemer fastservice, zodat hij de gast tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.</td></tr>
<tr><td>Presenteren
• Duidelijk uitleggen en toelichten
• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</td><td>Reageert adequaat op de gasten bij het uiten van hun klacht, legt de vervolgstappen en de wijze van afhandeling helder, rustig en begrijpelijk uit aan de gast, checkt regelmatig of de aansluiting er nog is en stemt zijn taal en benaderingswijze op hen af, zodat de gasten zich serieus genomen voelen.</td></tr>
</table>

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		
2.7 werkproces: Werkt mee in het verkoop- en distributieproces		
Omschrijving	De Manager/ bedrijfsleider fastservice signaleert verstoring in het verkoop- en/of distributieproces door drukte of andere omstandigheden en besluit indien nodig in te springen bij de werkzaamheden van het verkoop en/of distributieproces, zodat dit tijdig en volgens de kwaliteitseisen wordt afgerond.	
Gewenst resultaat	Bij drukte of andere omstandigheden is er meegewerkt in het verkoop en/of distributieproces.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: betaalmiddelen • K: betaalsystemen • K: betalingswijzen • K: drankenkennis • K: kassasystemen • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • K: verkoopinstructies • K: warenkennis • V: distributietechnieken • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken • V: verkooptechnieken	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen • Op eigen initiatief handelen	Neemt bij drukte of andere omstandigheden tijdig en op eigen initiatief de beslissing om mee te werken aan het verkoop- en/of distributieproces, zodat deze tijdig en volgens geldende kwaliteitseisen wordt afgerond.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Checkt regelmatig of de gast tevreden is, zodat tijdig besloten kan worden al dan niet in te springen in het verkoop- en/of distributieproces.
	Kwaliteit leveren • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Productiviteitsniveaus halen	Houdt de hoeveelheid en kwaliteit van het werk in het verkoop- en/of distributieproces in de gaten en werkt mee in het tempo dat nodig is om de vereiste productiviteit te halen.

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

Proces-competentie-matrix Manager/ bedrijfsleider fastservice

Kerntaak 3 **Beheert de voorraad en bestelt**		Competenties																							
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Controleert de voorraad en bestelt											x									x					
3.2	Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen										x										x					
3.3	Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op												x								x					
3.4	Plant voorraadniveaus											x		x												

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 Manager/ bedrijfsleider fastservice

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt</td></tr>
<tr><td colspan="3">3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De Manager/ bedrijfsleider fastservice controleert de voorraden op kwaliteit en houdbaarheid. Hij houdt de bewaar- of opslagplaats op orde en vult de werkvoorraad bij. Hij plaatst conform de bedrijfsvoorschriften de bestelling bij de leverancier. Hij houdt daarbij rekening met externe factoren die bestelhoeveelheden kunnen beïnvloeden. Hij analyseert de uitkomsten van het voorraadbeheer en maakt een planning. Hij communiceert deze werkzaamheden aan de 1e Medewerker fastservice.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">De voorraden zijn gecontroleerd op kwaliteit en houdbaarheid. De bewaar- of opslagplaats is op orde gebracht en de werkvoorraad is aangevuld. Conform de bedrijfsvoorschriften is de bestelling bij de leverancier besteld. Er is rekening gehouden met de externe factoren die de bestelhoeveelheden kunnen beïnvloeden. De uitkomsten van het voorraadbeheer zijn geanalyseerd en er is een planning gemaakt. De 1e Medewerker fastservice is geïnformeerd.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="2">• * K=kennis van , V= vaardig in
• K: opslagcondities
• K: relevante bedrijfsvoorschriften
• K: relevante wettelijke richtlijnen
• K: voorraadbeheer
• K: warenkennis
• V: Nederlands: gesprekken voeren
• V: Nederlands: luisteren
• V: Nederlands: schrijven
• V: Nederlands: spreken
• V: rekenen: verbanden</td><td>Vakdeskundigheid toepassen
• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</td><td>Controleert de voorraad vlot en accuraat op kwaliteit, houdbaarheid en aantal, zodat de behoefte aan grondstoffen kan worden vastgesteld, een planning kan worden opgesteld en 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.</td></tr>
<tr><td>Instructies en procedures opvolgen
• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen
• Werken conform voorgeschreven procedures</td><td>Vult de standaard (voorraad)lijsten in en bestelt grondstoffen en goederen volgens de bedrijfsvoorschriften en neemt bij het op peil brengen van de bewaar- of opslagplaats de bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen in acht.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt</td></tr>
<tr><td colspan="3">3.2 werkproces: Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De Manager/ bedrijfsleider 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. Hij tekent, wanneer alles in orde is, de afleverbon. Hij analyseert de opgemerkte afwijkingen, retourneert eventuele beschadigde grondstoffen en goederen of meldt opgemerkte afwijkingen aan.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">Grondstoffen en goederen zijn in ontvangst genomen. De resultaten van de uitgevoerde controles en de temperatuur van de geleverde goederen zijn genoteerd. Beschadigde grondstoffen en goederen zijn geretourneerd. De afleverbon is, indien alles in orde is, getekend. Afwijkingen in de geleverde producten zijn geanalyseerd.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="2">• * K=kennis van , V= vaardig in
• K: grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring)
• K: relevante bedrijfsvoorschriften
• K: relevante wettelijke richtlijnen
• K: voorraadbeheer
• V: Nederlands: gesprekken voeren
• V: Nederlands: lezen
• V: Nederlands: luisteren
• V: Nederlands: schrijven
• V: Nederlands: spreken
• V: rekenen: verbanden
• V: rekenen: verhoudingen</td><td>Formuleren en rapporteren
• Correct formuleren
• Nauwkeurig en volledig rapporteren</td><td>Noteertde resultaten van de uitgevoerde controles, de temperatuur van de geleverdegoederen en eventuele beschadigingen en/of afwijkingen van de geleverde producten volledig en nauwkeurig.</td></tr>
<tr><td>Instructies en procedures opvolgen
• Werken conform veiligheidsvoorschriften
• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen
• Werken conform voorgeschreven procedures</td><td>Controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis van wettelijke richtlijnen, analyseert de afwijkingen in de geleverde producten die geconstateerd zijn door de 1e Medewerker fastservice en handelt bij afwijkingen in de bestelling en het retourneren van beschadigde voedingsproducten en -grondstoffen volgens bedrijfsvoorschriften.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt</td></tr>
<tr><td colspan="3">3.3 werkproces: Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De Manager/ bedrijfsleider fastservice transporteert 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.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">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.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="2">• * 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: Nederlands: lezen
• V: Nederlands: luisteren</td><td>Materialen en middelen inzetten
• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken
• Geschikte materialen en middelen kiezen
• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</td><td>Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen,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.</td></tr>
<tr><td>Instructies en procedures opvolgen
• Werken conform veiligheidsvoorschriften
• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen
• Werken conform voorgeschreven procedures</td><td>Werkt conform bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat derving wordt voorkomen.</td></tr>
</table>

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt		
3.4 werkproces: Plant voorraadniveaus		
Omschrijving	De Manager/ bedrijfsleider fastservice controleert de indeling en inrichting van het magazijn. Hij doet voorstellen voor de inrichting van de voorraadsystemen, de voorwaarden voor de indeling en routing in het magazijn of de aanpassing ervan. Aan de hand van kengetallen doet hij een voorstel voor de minimale en maximale standaardvoorraad en communiceert hierover met de medewerkers. Hij controleert periodiek of de voorraad klopt met de administratie.	
Gewenst resultaat	De indeling en inrichting van het magazijn zijn gecontroleerd, de voorraadsystemen ingericht volgens voorgestelde voorwaarden voor de indeling en routing van het magazijn. Er is een minimale en maximale standaard voorraad voorgesteld en de medewerkers zijn hiervan op de hoogte. De voorraad is periodiek gecontroleerd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: drankenkennis • K: leveranciers • K: leveringscondities • K: warenkennis • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Berekent vlot en accuraat op basis van kengetallen de minimum en maximale standaard voorraad en doet daarover een voorstel, controleert de indeling en inrichting van het magazijn precies en richt voorraadsystemen in en stelt voorwaarden voor betreffende de indeling en routing van het magazijn.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens	Controleert de indeling en routing van het magazijn op basis van de voorgestelde voorwaarden en analyseert de voorraad op basis van de gegevens uit de administratie.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Proces-competentie-matrix Manager/ bedrijfsleider fastservice

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.1	Assisteert bij beleidsontwikkeling					x					x	x						x								x
4.2	Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen, vraagt offertes op en doet voorstellen										x			x												
4.3	Voert de dagadministratie uit										x		x								x					
4.4	Bewaakt budgetten		x								x			x							x					
4.5	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers	x					x			x				x							x					
4.6	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken		x	x		x					x			x							x					
4.7	Plant en verdeelt werkzaamheden		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																										
4.8	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan		x	x						x				x												
4.9	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			x		x																				
4.10	Bewaakt, evalueert en verbetert processen en procedures op de werkvloer		x			x								x						x	x					
4.11	Organiseert personeelsbijeenkomsten en periodiek werkoverleg		x			x				x	x			x				x								
4.12	Rapporteert aan de manager/ondernemer					x					x			x												

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 Manager/ bedrijfsleider fastservice

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.1 werkproces: Assisteert bij beleidsontwikkeling		
Omschrijving	De Manager/ bedrijfsleider fastservice ondersteunt de Manager/ondernemer fastservice bij het maken van het jaarplan op basis van de bedrijfsdoelstellingen . Hij signaleert ontwikkelingen in de omgeving van het fastservicebedrijf en binnen de fastservicebranche en gaat na wat voor gevolgen deze ontwikkelingen voor het bedrijf kunnen hebben. Zo draagt hij informatie en ideeën aan over hoe het fastservicebedrijf de gestelde commerciële doelen kan bereiken en wat, met het oog daarop, de kwantiteit en de kwaliteit van de aan te trekken medewerkers moeten zijn. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen en materialen. Hij assisteert de Manager/ondernemer fastservice tevens bij het maken en/of implementeren van het beleid voor nieuwe en/of veranderingen in bedrijfsvoorschriften en nieuwe en/of veranderingen in wet- en regelgevingen. Ook assisteert hij bij de implementatie van het te voeren beleid voor sociale hygiëne.	
Gewenst resultaat	Er is een bijdrage geleverd aan de samenstelling van het jaarplan. Ontwikkelingen in de fastservicebranche en de omgeving van het fastservicebedrijf zijn gesignaleerd en zijn vertaald naar de wijze waarop de commerciële doelen van het fastservicebedrijf kunnen worden behaald. De kwalitatieve en kwantitatieve inzet van medewerkers is bepaald. De Manager/ondernemer fastservice is geassisteerd bij de implementatie van het beleid voor nieuwe en/of veranderingen in bedrijfsvoorschriften en nieuwe en/of veranderingen in wet- en regelgevingen en voor de implementatie van beleid t.a.v. sociale hygiëne.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: commerciële doelen van het bedrijf • K: de fastservicebranche • K: jaarplan • K: ondernemingsplan • K: planningen • K: trends en ontwikkelingen in de omgeving van fastservicebedrijf • K: veranderingen in regelgeving • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging	Samenwerken en overleggen • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken	Legt het concept jaarplan voor aan de Manager/ondernemer fastservice en/of stemt tijdig met hem af over eventuele aanpassingen van het jaarplan,zodat het jaarplan daarna kan worden vastgesteld of verder kan worden uitgewerkt.
	Formuleren en rapporteren • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd concept jaarplan waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Vertaalt de commerciële doelen en de gesignaleerde kansen en bedreigingen in de fastservicebranche naar operationele doelen en activiteiten, zodat een concept jaarplan kan worden opgesteld.
	Plannen en organiseren • Doelen en prioriteiten stellen • Activiteiten plannen • Tijd indelen	Bepaalt prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen, stemt de activiteiten op elkaar af, stelt het aantal medewerkers vast en bepaalt welke middelen er nodig zijn om de activiteiten uit te

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.1 werkproces: Assisteert bij beleidsontwikkeling		
	• Mensen en middelen organiseren	voeren en houdt bij het plannen rekening met huidige mogelijkheden en omstandigheden, zodat een realistisch concept jaarplan wordt opgesteld.
	Bedrijfsmatig handelen • Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	Heeft zicht op de veranderingen binnen de organisatie of die van invloed zijn op het fastservicebedrijf en reikt op basis hiervan en op basis van het beleid, de structuur en het functioneren van de organisatie ideeën aan om de commerciële doelstellingen te bereiken.

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</td></tr>
<tr><td colspan="3">4.2 werkproces: Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen, vraagt offertes op en doet voorstellen</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De Manager/ bedrijfsleider fastservice maakt analyses van de omzet van het fastservicebedrijf op basis van relevante informatie. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor o.a. de aanschaf en/of vervanging van apparatuur, materiaal, inventaris en inrichting. Hij vraagt offertes aan bij verschillende leveranciers en beoordeelt de ontvangen offertes en daarbij behorende leveringscondities op prijs/ kwaliteitsverhouding. Hij adviseert op basis hiervan de Manager/ondernemer fastservice over de te selecteren leveranciers. Hij voert kostenberekeningen uit van fastserviceproducten en komt op basis hiervan met voorstellen voor het handhaven of aanpassen van de verkoopprijzen.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">Er zijn analyses en evaluaties van de omzet van het fastservicebedrijf en kostenberekeningen van fastserviceproducten uitgevoerd. Analyses zijn gerapporteerd aan het management en er zijn voorstellen gedaan voor (het aanpassen van) budgetten voor o.a. de aanschaf en/of vervanging van apparatuur, materiaal, inventaris en inrichting en het aanpassen van de verkoopprijzen. Er zijn verschillende offertes opgevraagd en voorstellen gedaan.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="2">• * K=kennis van , V= vaardig in
• K: analysemethoden
• K: omzet- en kostenberekeningen
• V: Nederlands: gesprekken voeren
• V: Nederlands: lezen
• V: Nederlands: luisteren
• V: Nederlands: schrijven
• V: Nederlands: spreken
• V: Nederlands: taalverzorging
• V: rekenen: getallen
• V: rekenen: verbanden
• V: rekenen: verhoudingen</td><td>Formuleren en rapporteren
• Nauwkeurig en volledig rapporteren</td><td>Stelt volledige en nauwkeurige rapportages van de analyses van de omzet voor het management op, zodat hij het management kan adviseren over het handhaven of aanpassen van verkoopprijzen.</td></tr>
<tr><td>Analyseren
• Informatie genereren uit gegevens
• Oplossingen voor problemen bedenken</td><td>Analyseert de omzet van de afdeling en beoordeelt opgevraagde offertes, maakt hiervoor kostenberekeningen en doet op basis hiervan realistische voorstellen voor budgetten aan het management.</td></tr>
</table>

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.3 werkproces: Voert de dagadministratie uit		
Omschrijving	De Manager/ bedrijfsleider fastservice registreert relevante bedrijfsgegevens volgens bedrijfsrichtlijnen en/of relevante wettelijke richtlijnen met behulp van de daarvoor bestemde apparatuur, zoals behaalde omzetten, gewerkte uren van medewerkers per dienst en/of per dag, personeelsverbruik, verspillijsten, verloven, ziekteverzuim en personeelsverloop. Hij assisteert bij het aanleggen en bijhouden van de personeelsdossiers. Hij registreert de gegevens ten behoeve van de dagrapportages, kasadministratie, de loonadministratie en de voorraadadministratie.	
Gewenst resultaat	Relevante bedrijfsgegevens zijn geregistreerd. Personeelsdossiers zijn aangelegd en bijgehouden. Gegevens ten behoeve van de dagrapportages, kasadministratie, loonadministratie, voorraadadministratie en financiële administratie zijn geregistreerd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: administratie • K: ICT hulpmiddelen • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: taalverzorging • V: rekenen: getallen	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Verwerkt diverse bedrijfsgegevens nauwkeurig en volledig, zodat de administratie op peil is.
	Materialen en middelen inzetten • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Hanteert (ICT) hulpmiddelen bij het registreren en verwerken van bedrijfsgegevens, zodat de administratie efficiënt kan worden bijgehouden.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Verwerkt de bedrijfsgegevens volgens relevante bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.4 werkproces: Bewaakt budgetten		
Omschrijving	De Manager/ bedrijfsleider fastservice bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen en doet een voorstel om kosten te besparen en bespreekt dit met de ondernemer. Hij levert gegevens aan voor de financiële administratie. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.	
Gewenst resultaat	Budgetten zijn bewaakt, waardoor budgetoverschrijdingen zijn vermeden en eventuele verschillen zijn verklaard. Er is een voorstel gedaan om kosten te besparen en dit is besproken met de ondernemer. Financiële administratieve processen zijn uitgevoerd of gedelegeerd. Op basis van overzichten en rapportages zijn controles uitgevoerd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: budgettering • K: financiële administratie • K: relevante bedrijfsvoorschriften • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: taalverzorging • V: rekenen: getallen • V: rekenen: verbanden • V: rekenen: verhoudingen	Aansturen • Functioneren van mensen controleren	Spreekt medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen, zodat de budgetten niet (dreigen te) worden overschreden.
	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Verwerkt en registreert alle benodigde gegevens accuraat, zodat de financiële administratie volledig en nauwkeurig wordt bijgehouden.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert de overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken, verklaart verschillen tussen toegestane en werkelijke kosten en doet een realistisch voorstel om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen en legt dit voor aan de ondernemer.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.5 werkproces: Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers		
Omschrijving	De Manager/ bedrijfsleider fastservice draagt bij aan werving en selectie van nieuw personeel, hulp- en vakantiekrachten. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor de afdeling en de functie. Hij selecteert kandidaten en doet voorstellen aan het management om deze aan te stellen. Op basis van een formatieplan gaat hij te werk volgens de daarvoor opgestelde procedures.	
Gewenst resultaat	Selectiegesprekken zijn gevoerd. Nieuwe medewerkers, hulp- en/of vakantiekrachten zijn geselecteerd en er zijn voorstellen gedaan om hen aan te stellen.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: CAO-bepalingen van de branche • K: personeelsmanagement • K: selectieprocedure • K: werving, selectie en aanname van personeel • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen	Selecteert binnen de gestelde kaders nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten en doet een voorstel aan het management over eventuele aanstelling.
	Presenteren • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Communiceert tijdens het selectiegesprek op heldere en begrijpelijke wijze met kandidaten, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen • Conclusies trekken	Analyseert relevante gegevens over de kandidaten en bepaalt op basis hiervan of de kandidaten geschikt zijn voor het fastservicebedrijf en de functie.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het selecteren relevante wet- en regelgeving en de in het fastservicebedrijf gebruikelijke procedures in acht.
	Ethisch en integer handelen • Verschillen tussen mensen respecteren	Handelt bij de selectie van nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten onbevooroordeeld, handelt vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen, zodat sollicitanten gelijke kansen krijgen.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.6 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken		
Omschrijving	De Manager/ bedrijfsleider fastservice voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt na goedkeuring van de manager/ondernemer samen met de (lerende) medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken adviseert hij of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie, beloning of de beëindiging van de dienstbetrekking van de (lerende) medewerker. Hij verwerkt resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken in de personeelsdossiers.	
Gewenst resultaat	Er zijn functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd met werknemers. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de (lerende) medewerker zijn gesignaleerd en suggesties en ideeën zijn aangedragen. Een persoonlijk ontwikkelplan is samengesteld en resultaten zijn verwerkt in het personeelsdossier. Er is een advies verstrekt aanzien van verandering in functie of beloning.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: bedrijfsprocedure en de wettelijke richtlijnen m.b.t. personeelsbeleid • K: CAO-bepalingen van de branche • K: functionerings- en beoordelingsgesprekken • V: coachen • V: feedback geven • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging	Aansturen • Functioneren van mensen controleren • Richting geven	Bespreekt en beoordeelt het functioneren van de medewerker, maakt duidelijke afspraken met de medewerker en spreekt hem/haar indien nodig aan als de afspraken niet worden nagekomen.
	Begeleiden • Coachen • Motiveren • Anderen ontwikkelen	Geeft medewerkers heldere en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, bespreekt ontwikkelingsmogelijkheden, biedt indien nodig middelen en materialen aan ter ondersteuning hiervan en motiveert de medewerker zijn doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.
	Formuleren en rapporteren • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Rapporteert de resultaten van het beoordelings- of functioneringsgesprek volledig en nauwkeurig.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen • Conclusies trekken	Analyseert relevante gegevens over het functioneren van medewerker(s), toetst deze gegevens in het gesprek met de medewerker en beoordeelt of de betreffende medewerker in aanmerking komt voor een verandering van functie of beloning.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken en het archiveren van informatie de bedrijfsprocedure en de wettelijke

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.6 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken		
		richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.
	Samenwerken en overleggen • Afstemmen	Stemt zijn advies ten aanzien van verandering in functie, beloning, opleiding en ontwikkeling van de desbetreffende medewerker op basis van de resultaten van het beoordelingsgesprek af met de Ondernemer, zodat de Ondernemer hierin een beslissing kan nemen.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.7 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden		
Omschrijving	De Manager/ bedrijfsleider fastservice plant en verdeelt de werkzaamheden in zijn team en stelt een operationele planning op. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. De 1e Medewerker fastservice geeft degene die de werkroosters heeft gemaakt feedback over de opgestelde roosters, zodat toekomstige roosters geoptimaliseerd kunnen worden. Hij draagt indien van toepassing zijn dienst over aan een andere leidinggevende. De 1e Medewerker fastservice, de Manager/ bedrijfsleider fastservice en de Cateringbeheerder/-manager Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of Cateringbeheerder/ -manager maakt de werkroosters en houdt daarbij rekening met de capaciteiten en kwaliteiten van de medewerkers. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan het personeel. De Manager/ bedrijfsleider fastservice bespreekt de planning en werkroosters met de 1e Medewerker fastservice en houdt bij het maken van de planning en werkroosters rekening met de verkregen feedback.	
Gewenst resultaat	Een operationele planning en de werkroosters zijn opgesteld en afgestemd op de capaciteit en kwaliteiten van medewerkers . Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn toegekend aan de medewerkers. De planning en werkroosters zijn besproken met de 1e Medewerker fastservice en zijn bijgewerkt op basis van de verkregen feedback .	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: capaciteitsberekeningen en prognoses • K: het maken van planningen en werkroosters • K: kwaliteitssystemen • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • K: leidinggeven en aansturen • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging	Aansturen • Taken delegeren • Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven • Diversiteit benutten	Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers en houdt hierbij rekening met de capaciteiten en kwaliteiten van de betrokken medewerkers, zodat een realistische en haalbare planning en werkrooster kunnen worden opgesteld.
	Formuleren en rapporteren • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt een volledige, nauwkeurige en correcte operationele planning en werkrooster op en is op basis van de feedback van de 1e Medewerker fastservice aangepast.
	Plannen en organiseren • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Mensen en middelen organiseren	Stelt prioriteiten in de werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden wanneer uitgevoerd moeten worden, hoeveel medewerkers en middelen hiervoor nodig zijn en stelt op basis van deze informatie planningen en werkroosters op.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Stelt planningen conform de in het fastservicebedrijf gebruikelijke procedures op en neemt daarbij de cao-richtlijnen van de fastservicebranche, de Arbowet en overige wettelijke bepalingen in acht.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.8 werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan		
Omschrijving	De Manager/ bedrijfsleider fastservice informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen. Hij draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt in overleg de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de (lerende) medewerkers en legt dit vast in een leer-en trainingstraject. Hij introduceert (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie.	
Gewenst resultaat	De (lerende) medewerkers zijn geïnstrueerd over de werkzaamheden en de te behalen doelen en resultaten en weten wat er van hen verwacht wordt. Nieuwe medewerkers zijn geïntroduceerd en ingewerkt. (Lerende) medewerkers zijn gemotiveerd en worden begeleid.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: het gastvrijheidsconcept • K: inwerkprocedures • K: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures • V: coachen • V: feedback geven • V: gesprekstechnieken • V: instructievaardigheden • K: leidinggeven en aansturen • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken • V: problemen oplossen	Aansturen • Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen van gezag • Functioneren van mensen controleren	Maakt nieuwe (lerende) medewerkers wegwijs in de organisatie en de processen en procedures binnen het fastservicebedrijf, geeft (lerende) medewerkers 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.
	Begeleiden • Coachen • Adviseren • Motiveren • Anderen ontwikkelen	Geeft (lerende) medewerkers heldere en constructieve feedback over de uitvoering van de werkzaamheden, stimuleert (lerende) medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Oplossingen voor problemen bedenken	Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert deze en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de (lerende) medewerkers gerichte aanwijzingen en instructies kan geven.
	Presenteren • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Introduceert de (lerende) medewerker en reageert adequaat op vragen en opmerkingen van (lerende) medewerkers, door deze op een heldere, rustige en begrijpelijke wijze te beantwoorden, checkt regelmatig of de aansluiting er nog is en stemt zijn taal en

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.8 werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan		
		benaderingswijze op hen af, zodat de (lerende) medewerkers zich op hun gemak voelen.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.9 werkproces: Motiveert en stimuleert samenwerking in het team		
Omschrijving	De Manager/ bedrijfsleider fastservice besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij treedt op als bemiddelaar bij conflicten. Hij levert een bijdrage aan het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.	
Gewenst resultaat	Zaken die het functioneren binnen het team verstoren zijn besproken. Er is bemiddeld in conflicten. Er is een positieve verstandhouding binnen het team en medewerkers zijn gemotiveerd. Er is proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim gestuurd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: verzuimbegeleiding • V: coachen • V: feedback geven • V: instructievaardigheden • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken	Begeleiden • Coachen • Motiveren	Stuurt aan op het voorkomen van ziekteverzuim en stimuleert een goede samenwerking in het team, waarbij hij medewerkers en leidinggevenden motiveert hun best te doen, doelen te bereiken uitdagingen aan te gaan, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen.
	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, evalueert en verbetert processen en procedures op de werkvloer		
Omschrijving	De Manager/ bedrijfsleider fastservice evalueert en verbetert indien nodig de operationele werkzaamheden van het team en de hygiëne- en kwaliteitscontroles. Hij ziet erop toe dat de medewerkers werken conform de bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. Bij afwijkingen in de werkzaamheden of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn 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. Hij voert de voorstellen van het team voor de verbetering van de processen en procedures door en communiceert hierover.	
Gewenst resultaat	Processen en procedures leiden tot het gewenste kwaliteitsniveau en worden volgens afspraak, relevante regel- en wetgeving envolgens planning uitgevoerd. Bij afwijkingen zijn oplossingen en verbeterpunten aangedragen, over gecommuniceerd en zijn doorgevoerd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: de ARBO-wet • K: kwaliteitsniveaus en -procedures • K: leidinggeven en aansturen • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken	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.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert afwijkingen in de kwaliteit en productiviteit en bedenkt haalbare voorstellen om de werkuitvoering en de werkprocessen aan te passen of te verbeteren.
	Kwaliteit leveren • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning, signaleert afwijkingen tijdig, zodat hij indien nodig kan bijsturen op de uitvoering van de werkzaamheden.
	Samenwerken en overleggen • Afstemmen	Bespreekt bij afwijkingen mogelijke oplossingen en/of verbeterpunten met het team.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Bewaakt de uitvoering van de operationele werkzaamheden van het team en de hygiëne- en kwaliteitscontroles op basis van de bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving , zodat de operationele werkzaamheden van het team en de hygiëne- en kwaliteitscontroles gecontroleerd en indien nodig verbeterd kunnen worden.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.11 werkproces: Organiseert personeelsbijeenkomsten en periodiek werkoverleg		
Omschrijving	De Manager/ bedrijfsleider fastservice organiseert personeelsbijeenkomsten en voert periodiek werkoverleg met de medewerkers. Tijdens de bijeenkomsten en het overleg informeert hij de medewerkers over het gevoerde en het te voeren beleid. Tijdens het werkoverleg vraagt hij de medewerkers om feedback. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.	
Gewenst resultaat	De medewerkers zijn tijdens personeelsbijeenkomsten geïnformeerd over het gevoerde en te voeren beleid en hebben hun feedback gegeven. Afspraken zijn vastgelegd en worden nageleefd. Er vindt periodiek werkoverleg plaats.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: afsprakenlijst • K: overlegvormen • K: rapportagevormen • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging	Samenwerken en overleggen • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren	Overlegt regelmatig met medewerkers en leidinggevenden over de werkzaamheden van het team en eventuele knelpunten en maakt melding van belangrijke zaken, stimuleert anderen om hun opvattingen en ideeën in te brengen, vraagt medewerkers om feedback, zodat medewerkers goed geïnformeerd zijn en afspraken gemaakt kunnen worden en hij zelf feedback ontvangt over zijn eigen functioneren.
	Presenteren • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Informeert medewerkers en leidinggevenden op een begrijpelijke en correcte manier over het centrale en vestigingsbeleid, waarbij hij zijn communicatie afstemt op de medewerkers en leidinggevenden en geeft antwoord op vragen van medewerkers, zodat de medewerkers en leidinggevenden goed geïnformeerd en betrokken zijn.
	Formuleren en rapporteren • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van werkoverleggen op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Informatie uiteenrafelen • Conclusies trekken	Analyseert zaken die het fastservicebedrijf aangaan, weet uit een veelheid van informatie de belangrijkste informatie te halen en bepaalt op basis daarvan over welke zaken de medewerkers en het management geïnformeerd dienen te worden om hun werk te kunnen uitvoeren.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.11 werkproces: Organiseert personeelsbijeenkomsten en periodiek werkoverleg		
	Plannen en organiseren • Voortgang bewaken	Bewaakt dat afspraken worden nagekomen, zodat vertragingen in het werk worden voorkomen.
	Aansturen • Richting geven	Stelt medewerkers op de hoogte van de doelen en prioriteiten van het werkoverleg, het belang ervan en werkt toe naar duidelijke resultaatafspraken en helderheid over ieders rol daarin.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.12 werkproces: Rapporteert aan de manager/ondernemer		
Omschrijving	De Manager/ bedrijfsleider fastservice maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en koppelt deze terug naar de Manager/ondernemer fastservice. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor het management en bespreekt verbeterpunten of problemen met de Manager/ondernemer fastservice .	
Gewenst resultaat	Er zijn periodiek rapportages van werkzaamheden opgesteld welke zijn teruggekoppeld naar de Manager/ondernemer fastservice. Informatie uit werkoverleggen is verzameld en verbeterpunten of problemen zijn besproken met de Manager/ondernemer fastservice.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: het opstellen van (financiele) rapportages • K: verkoopgegevens • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging	Samenwerken en overleggen • Afstemmen • Proactief informeren	Bespreekt het verloop van de dienst, het functioneren van de verschillende medewerkers en relevante informatie afkomstig uit werkoverleggen met het management en adviseert het management over te nemen beslissingen, zodat het management keuzes kan maken en besluiten kan nemen.
	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen	Stelt nauwkeurige en volledige rapportages op en verzamelt informatie afkomstig uit werkoverleggen zodat deze kunnen worden besproken met de Manager/ondernemer fastservice.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	Analyseert de beschikbare gegevens van de afdeling en de informatie afkomstig uit werkoverleggen en formuleert op basis hiervan conclusies.

2.4 Cateringbeheerder/ -manager

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

Proces-competentie-matrix Cateringbeheerder/ -manager

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	Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor productie- en distributieproces																									
1.2	Voert productiewerkzaamheden uit																									
1.3	Houdt de productie-, distributie- en overige gastenruimtes schoon gedurende zijn dienst																									
1.4	Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit																									

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

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 Cateringbeheerder/ -manager

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten		
1.5 werkproces: Controleert apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager controleert de verschillende apparatuur, gereedschappen en materialen op het voorkomen van bijzonderheden, mankementen of slijtage . Hij heft in voorkomende gevallen kleine storingen op, voert eenvoudige reparaties uit en meldt grotere gebreken en ernstige storingen bij de Regiomanager of neemt rechtstreeks contact op met de leverancier of met het onderhoudsbedrijf.	
Gewenst resultaat	Apparatuur, gereedschappen en materialen zijn gecontroleerd op de werking, mankementen en slijtage. Eenvoudige storingen zijn opgelost en eenvoudige reparaties zijn uitgevoerd. Er is bij grote gebreken of ernstige storingen gecommuniceerd naar de Regiomanager en/of na overleg met hem contact opgenomen met de leverancier of het onderhoudsbedrijf.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: contracten van onderhoudsbedrijven • K: de werking en gebruikersonderhoud van apparatuur, automaten en materialen • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken	Stemt bij grote storingen de vervolgstappen met de Manager/ondernemer fastservice af en/of neemt contact op met de leverancier of het onderhoudsbedrijf en schakelt hun hulp in, zodat storingen en grote gebreken kunnen worden verholpen.
	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 ervan en signaleert bijzonderheden, mankementen of slijtage, zodat mankementen kunnen worden voorkomen of worden opgelost.
	Instructies en procedures opvolgen • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften	Controleert op basis van onderhoudsschema's en/of checklisten apparatuur, materialen en gereedschappen en houdt tevens bedrijfsvoorschriften en veiligheidsvoorschriften in acht, zodat apparatuur, materiaal en gereedschappen regelmatig wordt onderhouden en er veilig gewerkt wordt.

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten		
1.6 werkproces: Werkt mee in het productieproces		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/ - manager signaleert verstoring in het productieproces door drukte of andere omstandigheden en besluit indien nodig in te springen bij de werkzaamheden van het productieproces, zodat dit tijdig en volgens de kwaliteitseisen wordt afgerond.	
Gewenst resultaat	Bij drukte of andere omstandigheden, is er meegewerkt in het productieproces.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: de werking van apparatuur • K: kwaliteitsnormen • K: materialenkennis (eigenschappen en toepassing) • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • V: fastservice kenmerkende bereidingstechnieken • V: fastservice kenmerkende productietechnieken • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen • Op eigen initiatief handelen	Neemt bij drukte of andere omstandigheden tijdig en op eigen initiatief de beslissing om mee te werken aan het productieproces, zodat deze tijdig en volgens geldende kwaliteitseisen wordt afgerond.
	Kwaliteit leveren • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Productiviteitsniveaus halen	Houdt de hoeveelheid en kwaliteit van het werk in het productieproces in de gaten en werkt mee in het tempo dat nodig is om de vereiste productiviteit te halen.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Werkt tijdens het productieproces volgens de voorgeschreven procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen, zodat de kwaliteit van het product wordt geborgd.

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten</td></tr>
<tr><td colspan="3">1.7 werkproces: Sluit het fastservicebedrijf of de cateringlocatie af</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De Cateringbeheerder/ -manager controleert met behulp van een checklist of alle noodzakelijke en afrondende werkzaamheden zijn verricht en of de cateringlocatie voor de volgende dag bedrijfsklaar is. Hij sluit daarna, indien van toepassing de cateringlocatie af en anticipeert op mogelijke onveilige omgevingsfactoren waarbij hij de veiligheidsvoorschriften in acht neemt.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">Er is gecontroleerd of alle afrondende werkzaamheden zijn uitgevoerd. De cateringlocatie is bedrijfsklaar voor de volgende dag en is veilig afgesloten. Er is gehandeld volgens interne procedures en veiligheidsvoorschriften.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="2">• * K=kennis van , V= vaardig in
• K: checklist
• K: relevante bedrijfsvoorschriften
• K: relevante veiligheidsvoorschriften
• V: Nederlands: lezen
• V: Nederlands: schrijven
• V: Nederlands: taalverzorging</td><td>Kwaliteit leveren
• Systematisch werken</td><td>Controleert op systematische en zorgvuldige wijze of alle noodzakelijke werkzaamheden zijn uitgevoerd op basis van een checklist en registreert de resultaten.</td></tr>
<tr><td>Instructies en procedures opvolgen
• Werken conform voorgeschreven procedures
• Werken conform veiligheidsvoorschriften</td><td>Neemt bij het afsluiten van de cateringlocatie, het controleren van de afrondende werkzaamheden en bij het handelen met betrekking tot onveilige situaties de bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften in acht.</td></tr>
</table>

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

Proces-competentie-matrix Cateringbeheerder/ -manager

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	Verkoopt producten																									
2.2	Bedient en beheert de kassa																									
2.3	Distribueert bestellingen																									
2.4	Gaat om met normafwijkend gedrag	x				x				x									x		x		x			
2.5	Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening					x																	x			
2.6	Vangt klachten van gasten op en handelt deze af									x				x							x					
2.7	Werkt mee in het verkoop- en distributieproces	x																	x	x						
2.8	Stelt een menuplanning op					x													x							
2.9	Doet voorstellen voor de organisatie van feesten en partijen					x					x								x		x					

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 Cateringbeheerder/ -manager

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		
2.4 werkproces: Gaat om met normafwijkend gedrag		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/-manager 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. Hij spreekt gasten aan op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag volgens het sociaalhygiënisch beleid. Hij legt hen het sociaalhygiënisch beleid uit. Indien nodig maakt hij de beslissing om in te grijpen.	
Gewenst resultaat	Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die aansluit op de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. Onveilige situaties zijn tijdig voorkomen en indien nodig is er ingegrepen. Gasten zijn aangesproken op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag. Het sociaalhygiënisch beleid is uitgelegd aan de gast.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: bedrijfshulpverlening • K: de werking en effecten van verslavingen • K: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen • K: gedragsregels en de toleranties hierin • K: het gastvrijheidsconcept • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures • V: de sociale omgang met anderen • V: gesprekstechnieken • V: inschattingsvermogen • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken	Samenwerken en overleggen • Afstemmen	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.
	Presenteren • Duidelijk uitleggen en toelichten	Legt het doel, de inhoud en het waarom van het sociaalhygiënisch beleid duidelijk, correct en begrijpelijk uit aan gasten die deze regels overtreden, waarbij hij de stijl van communiceren en de benaderingswijze afstemt op de gast om het overtreden van huisregels te voorkomen en controleert of de boodschap goed is overgekomen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	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.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Handelt bij normafwijkend gedrag van gasten conform de bedrijfsformule, het gastvrijheidsconcept, de huisregels en het sociaalhygiënisch beleid, en spreekt gasten op basis hiervan aan, zodat de aangename sfeer in het bedrijf wordt behouden.
	Met druk en tegenslag omgaan • Effectief blijven presteren onder druk	Weet grenzen te stellen aan normafwijkend gedrag van gasten en geeft duidelijk aan als grenzen worden

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		
2.4 werkproces: Gaat om met normafwijkend gedrag		
	• Een positieve kijk houden • Grenzen stellen	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.
	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen	Schat situaties correct in en weet wanneer het nodig is om een krachtige beslissing te nemen en neemt bij onveilige situaties - binnen de gestelde kaders - de beslissing om in te grijpen.

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten</td></tr>
<tr><td colspan="3">2.5 werkproces: Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De Cateringbeheerder/ -manager schakelt afhankelijk van de aard van de situatie, de bedrijfshulpverlening (BHV-er) en/of externe instanties in, zoals de ambulancedienst of brandweer.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">Afhankelijk van de situatie is de BHV-er en/of zijn externe instanties ingeschakeld.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="2">• * K=kennis van , V= vaardig in
• K: bedrijfshulpverlening
• K: EHBO
• K: relevante bedrijfsvoorschriften
• V: inschattingsvermogen
• V: Nederlands: gesprekken voeren
• V: Nederlands: luisteren
• V: Nederlands: spreken
• V: sociale vaardigheden</td><td>Samenwerken en overleggen
• Anderen raadplegen en betrekken
• Proactief informeren</td><td>Schakelt tijdig afhankelijk van de situatie, de BHV-er en/of de juiste externe instanties in.</td></tr>
<tr><td>Met druk en tegenslag omgaan
• Effectief blijven presteren onder druk
• Een positieve kijk houden</td><td>Blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van situaties, zodat constructief wordt gehandeld bij onveilige situaties.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten</td></tr>
<tr><td colspan="3">2.6 werkproces: Vangt klachten van gasten op en handelt deze af</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De Cateringbeheerder/ -manager 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 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 Regiomanager.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">Klachten zijn gesignaleerd en indien mogelijk opgelost volgens de klachtenprocedure. Klachten zijn geanalyseerd in het licht van de relevantie ervan en doorgegeven aan de Regiomanager. De gast is, afhankelijk van de klachtenprocedure, op de hoogte gebrachtvan de wijze van afhandeling van de klacht.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="3">• * K=kennis van , V= vaardig in
• K: klachtenprocedure
• K: voedselveiligheid
• V: Nederlands: gesprekken voeren
• V: Nederlands: luisteren
• V: Nederlands: spreken
• V: sociale vaardigheden</td><td>Presenteren
• Duidelijk uitleggen en toelichten
• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</td><td>Reageert adequaat op de gasten bij het uiten van hun klacht, legt de vervolgstappen en de wijze van afhandeling helder, rustig en begrijpelijk uit aan de gast, checkt regelmatig of de aansluiting er nog is en stemt zijn taal en benaderingswijze op hen af, zodat de gasten zich serieus genomen voelen.</td></tr>
<tr><td>Analyseren
• Informatie genereren uit gegevens
• Conclusies trekken
• Oplossingen voor problemen bedenken</td><td>Analyseert de beschikbare informatie omtrent de klacht van de gast, bepaalt vervolgens de mogelijke oorzaken en consequenties en bepaalt mogelijke oplossingen voor de klacht en/of probleem die tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen van de gast.</td></tr>
<tr><td>Instructies en procedures opvolgen
• Werken conform voorgeschreven procedures</td><td>Handelt klachten volgens de klachtenprocedure af, geeft deze conform de klachtenprocedure door aan de Regiomanager.</td></tr>
</table>

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		
2.7 werkproces: Werkt mee in het verkoop- en distributieproces		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager signaleert verstoring in het verkoop- en/of distributieproces door drukte of andere omstandigheden en besluit indien nodig in te springen bij de werkzaamheden van het verkoop en/of distributieproces, zodat dit tijdig en volgens de kwaliteitseisen wordt afgerond.	
Gewenst resultaat	Bij drukte of andere omstandigheden is er meegewerkt in het verkoop en/of distributieproces.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: betaalmiddelen • K: betaalsystemen • K: betalingswijzen • K: drankenkennis • K: kassasystemen • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • K: verkoopinstructies • K: warenkennis • V: distributietechnieken • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken • V: verkooptechnieken	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen • Op eigen initiatief handelen	Neemt bij drukte of andere omstandigheden tijdig en op eigen initiatief de beslissing om mee te werken aan het verkoop- en/of distributieproces, zodat deze tijdig en volgens geldende kwaliteitseisen wordt afgerond.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Checkt regelmatig of de gast tevreden is, zodat tijdig besloten kan worden al dan niet in te springen in het verkoop- en/of distributieproces.
	Kwaliteit leveren • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Productiviteitsniveaus halen	Houdt de hoeveelheid en kwaliteit van het werk in het verkoop- en/of distributieproces in de gaten en werkt mee in het tempo dat nodig is om de vereiste productiviteit te halen.

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		
2.8 werkproces: Stelt een menuplanning op		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager stelt een menuplanning op die het beste aansluit bij de wensen van de gasten en het beste bijdraagt aan de brutowinst. Hij verzamelt hiervoor informatie en overlegt met de Medewerker fastservice.	
Gewenst resultaat	Er is een menuplanning opgesteld die tegemoet komt aan de wensen van de klant en maximaal bijdraagt aan de brutowinst. Daarvoor heeft overleg plaatsgevonden met de Medewerker fastservice en de Regiomanager.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: warenkennis • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging • V: rekenen: getallen • V: rekenen: verbanden • V: rekenen: verhoudingen	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken	Vraagt naar de mening en ideeën van de Medewerker fastservice en Regiomanager om de menuplanning te kunnen samenstellen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Achterhaalt de wensen van de klant, zodat de menuplanning hier op kan worden afgestemd.

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten</td></tr>
<tr><td colspan="3">2.9 werkproces: Doet voorstellen voor de organisatie van feesten en partijen</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De Cateringbeheerder/ -manager bespreekt op verzoek van de contractorganisatie de uitvoering van restauratieve diensten tijdens specifieke feesten en partijen met de opdrachtgever. Hij stelt op basis van dit gesprek in afstemming met de Regiomanager een offerte op, op basis van de bedrijfsvoorschriften en het beleid ten aanzien van kwaliteit en kosten van de contractcateringorganisatie.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">De uitvoering van restauratieve diensten tijdens feesten en partijen is besproken met de opdrachtgever. Op basis van dit gesprek is een passende offerte opgesteld die voldoet aan de bedrijfsvoorschriften en conform het beleid ten aanzien van kwaliteit en kosten van de cateringorganisatie is.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="4">• * K=kennis van , V= vaardig in
• K: dienstenaanbod
• K: format offerte
• K: kwaliteitseisen van de contractcateringorganisatie
• K: relevante bedrijfsvoorschriften
• K: warenkennis
• V: Nederlands: gesprekken voeren
• V: Nederlands: luisteren
• V: Nederlands: schrijven
• V: Nederlands: spreken
• V: Nederlands: taalverzorging
• V: rekenen: getallen
• V: rekenen: verhoudingen
• V: verkooptechnieken</td><td>Samenwerken en overleggen
• Afstemmen</td><td>Stemt de concept-offerte voor de opdrachtgever af met de Regiomanager.</td></tr>
<tr><td>Formuleren en rapporteren
• Correct formuleren
• Nauwkeurig en volledig rapporteren
• Structuur aanbrengen</td><td>Stelt een nauwkeurige, volledige en logisch gestructureerde offerte op, waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.</td></tr>
<tr><td>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten
• Behoeften en verwachtingen achterhalen
• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</td><td>Bespreekt de uitvoering van de restauratieve diensten met de opdrachtgever, zodat wordt aangesloten bij de wensen van de klant en een passende offerte kan worden opgesteld.</td></tr>
<tr><td>Instructies en procedures opvolgen
• Werken conform voorgeschreven procedures</td><td>Houdt zich bij het opstellen van de offerte aan de bedrijfsvoorschriften en neemt het beleid ten aanzien van kwaliteit en kosten van de cateringorganisatie in acht.</td></tr>
</table>

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

Proces-competentie-matrix Cateringbeheerder/ -manager

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					
3.2	Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen										x										x					
3.3	Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op												x								x					
3.4	Plant voorraadniveaus													x												

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 Cateringbeheerder/ -manager

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt</td></tr>
<tr><td colspan="3">3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De Cateringbeheerder/ -manager controleert voorraad op kwaliteit en houdbaarheid. Hij houdt de bewaar- of opslagplaats op orde en vult de werkvoorraad bij. Hij plaatst conform de bedrijfsvoorschriften de bestelling bij de leverancier. Hij houdt daarbij rekening met externe factoren die bestelhoeveelheden kunnen beïnvloeden. Hij analyseert de uitkomsten van het voorraadbeheer en maakt een planning. Hij communiceert over de werkzaamheden met de Medewerker fastservice.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">De voorraden zijn gecontroleerd op kwaliteit en houdbaarheid. De bewaar- op opslagplaats is op orde gebracht en de werkvoorraad is aangevuld. Conform de bedrijfsvoorschriften is de bestelling bij de leverancier besteld. Er is rekening gehouden met de externe factoren die de bestelhoeveelheden kunnen beïnvloeden. De uitkomsten van het voorraadbeheer zijn geanalyseerd en er is een planning gemaakt. Er is gecommuniceerd over de werkzaamheden met de Medewerker fastservice.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="2">• * K=kennis van , V= vaardig in
• K: opslagcondities
• K: relevante bedrijfsvoorschriften
• K: relevante wettelijke richtlijnen
• K: standaard (voorraad)lijsten
• K: voorraadbeheer
• K: warenkennis
• V: Nederlands: gesprekken voeren
• V: Nederlands: luisteren
• V: Nederlands: schrijven
• V: Nederlands: spreken
• V: rekenen: verbanden</td><td>Vakdeskundigheid toepassen
• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</td><td>Controleert de voorraad vlot en accuraat op kwaliteit, houdbaarheid en aantal, zodat de behoefte aan grondstoffen kan worden vastgesteld, een planning kan worden opgesteld en 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.</td></tr>
<tr><td>Instructies en procedures opvolgen
• Werken conform voorgeschreven procedures
• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</td><td>Vult standaard (voorraad)lijsten in, bestelt voedingsproducten en -grondstoffen volgens de bedrijfsvoorschriften en neemt bij het op peil brengen van de bewaar- of opslagplaats de bedrijfsvoorschriften in acht.</td></tr>
</table>

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt		
3.2 werkproces: Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager ontvangt 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. Hij tekent, wanneer alles in orde is de afleverbon. Hij retourneert eventuele beschadigde grondstoffen en goederen. Hij analyseert de opgemerkte afwijkingen.	
Gewenst resultaat	Grondstoffen en goederen zijn in ontvangst genomen en gecontroleerd volgens wettelijke -en bedrijfsvoorschriften. De resultaten van de uitgevoerde controles en de temperatuur van de geleverde goederen zijn genoteerd. Beschadigde grondstoffen en goederen zijn geretourneerd. Afwijkingen in de geleverde producten zijn geanalyseerd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: bedrijfsvoorschriften • K: grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring) • K: relevante wettelijke richtlijnen • K: voorraadbeheer • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging • V: rekenen: verbanden	Formuleren en rapporteren • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert de resultaten van de uitgevoerde controles, de temperatuur, eventuele beschadigingen en/of afwijkingen van de geleverde producten volledig en nauwkeurig.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis van wettelijke richtlijnen en handelt bij afwijkingen in de bestelling en het retourneren van beschadigde voedingsproducten en -grondstoffen volgens bedrijfsvoorschriften.

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt		
3.3 werkproces: Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager transporteert volgens relevante richtlijnen de goederen intern naar de bestemde plaatsen. Hij pakt de goederen uit of om en slaat deze op. Hij houdt daarbij rekening met de aard, de structuur en met de houdbaarheid van de grondstoffen en goederen. Hij volgt bij het opslaan van de grondstoffen en goederen de regels op voor opslag en het FiFo-principe. Hij voert de verpakkingsmaterialen, de emballage en het overige afval af.	
Gewenst resultaat	Goederen zijn uitgepakt, getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens relevante richtlijnen en het FiFo-principe, waarbij hij rekening heeft gehouden met de aard, de structuur en met de houdbaarheid van de grondstoffen en goederen. Verpakkingsmaterialen, de emballage en overig afval is afgevoerd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * 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: Nederlands: lezen	Materialen en middelen inzetten • Geschikte materialen en middelen kiezen • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen,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.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Werkt conform bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat derving wordt voorkomen.

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt		
3.4 werkproces: Plant voorraadniveaus		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/-manager controleert periodiek of de voorraad klopt met de administratie, geeft hierover feedback en stuurt bij waar nodig.	
Gewenst resultaat	De voorraad is periodiek gecontroleerd. Er is feedback gegeven en bijgestuurd waar nodig.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: schrijven	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens	Controleert of de voorraad overeen komt met de administratie en past deze waar nodig aan.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Proces-competentie-matrix Cateringbeheerder/ -manager

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.1	Assisteert bij beleidsontwikkeling											x						x								x
4.2	Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen, vraagt offertes op en doet voorstellen										x			x												
4.3	Voert de dagadministratie uit										x		x								x					
4.4	Bewaakt budgetten		x								x			x							x					
4.5	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers	x					x			x											x					
4.6	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken		x	x		x					x			x							x					
4.7	Plant en verdeelt werkzaamheden		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																										
4.8	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan		x	x						x				x												
4.9	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			x		x																				
4.10	Bewaakt, evalueert en verbetert processen en procedures op de werkvloer		x			x								x						x	x					
4.11	Organiseert personeelsbijeenkomsten en periodiek werkoverleg					x				x	x							x								
4.12	Rapporteert aan de manager/ondernemer					x					x			x												x

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 Cateringbeheerder/ -manager

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.1 werkproces: Assisteert bij beleidsontwikkeling		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager stelt een periodieke planning op, en signaleert ontwikkelingen in de organisatie en de omgeving van het cateringbedrijf en binnen de cateringbranche. Hij gaat na wat voor gevolgen deze ontwikkelingen voor het bedrijf kunnen betekenen. Zo draagt hij informatie en ideeën aan over hoe de cateringorganisatie de gestelde commerciële doelen kan bereiken en wat, met het oog daarop, de kwantiteit en de kwaliteit van de aan te trekken medewerkers moeten zijn. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen en materialen. Hij assisteert de Regiomanager tevens bij het implementeren van nieuwe en/of veranderingen in wet- en regelgevingen. Hij assisteert ook bij de implementatie van het te voeren beleid voor hygiëne en kwaliteit, veiligheid, ARBO en bedrijfshulpverlening.	
Gewenst resultaat	Er is een periodieke planning opgesteld en ontwikkelingen in de cateringbranche en de omgeving van het cateringbedrijf die van invloed zijn op de organisatie zijn gesignaleerd. Ideeën zijn aangereikt voor het behalen van de commerciële doelen van het cateringbedrijf. De kwalitatieve en kwantitatieve inzet van medewerkers is bepaald. De Regiomanager is geassisteerd bij de implementatie van nieuwe en/of veranderingen in wet- en regelgevingen en bij de implementatie van te voeren het beleid voor hygiëne en kwaliteit, veiligheid, ARBO en bedrijfshulpverlening.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: commerciële doelen van het bedrijf • K: planningen • K: veranderingen in regelgeving • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Doet een voorstel voor hoe de cateringorganisatie op basis van recente ontwikkelingen de gestelde commerciële doelen kan behalen.
	Plannen en organiseren • Doelen en prioriteiten stellen • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Mensen en middelen organiseren	Assisteert bij het bepalen van prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen, stemt de activiteiten op elkaar af, stelt het aantal medewerkers vast en bepaalt welke middelen er nodig zijn om de activiteiten uit te voeren en houdt bij het plannen rekening met huidige mogelijkheden en omstandigheden, zodat een realistisch concept jaarplan wordt opgesteld.
	Bedrijfsmatig handelen • Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	Heeft zicht op de veranderingen binnen de organisatie of die van invloed zijn op het cateringbedrijf en reikt op basis hiervan en op basis van het beleid, de structuur en het functioneren van de organisatie ideeën aan om de commerciële doelstellingen te bereiken.

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</td></tr>
<tr><td colspan="3">4.2 werkproces: Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen, vraagt offertes op en doet voorstellen</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De Cateringbeheerder/ -manager maakt analyses van de omzet van het cateringbedrijf op basis van relevante informatie. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor o.a. de aanschaf en/of vervanging van apparatuur, materiaal, inventaris en inrichting. Hij voert kostenberekeningen uit van producten en komt op basis hiervan met voorstellen voor het aanpassen van de verkoopprijzen.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">Er zijn analyses en evaluaties van de omzet van het cateringbedrijf en kostenberekeningen vanproductenuitgevoerd. Analyses zijn gerapporteerd aan het management. Er zijn voorstellen gedaan voor (het aanpassen van) budgetten voor o.a. de aanschaf en/of vervanging van apparatuur, materiaal, inventaris en inrichting en het aanpassen van de verkoopprijzen.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="2">• * K=kennis van , V= vaardig in
• K: analysemethoden
• K: drankenkennis
• K: leveranciers
• K: leveringscondities
• K: omzet- en kostenberekeningen
• V: Nederlands: lezen
• V: Nederlands: schrijven
• V: Nederlands: taalverzorging
• V: rekenen: getallen
• V: rekenen: verbanden
• V: rekenen: verhoudingen</td><td>Formuleren en rapporteren
• Nauwkeurig en volledig rapporteren</td><td>Stelt volledige en nauwkeurige rapportages op van de analyses van de omzet voor het management.</td></tr>
<tr><td>Analyseren
• Informatie genereren uit gegevens
• Gegevens controleren en aannames toetsen
• Conclusies trekken
• Oplossingen voor problemen bedenken</td><td>Analyseert de omzet van de afdeling, maakt hiervoor kostenberekeningen en doet op basis hiervan realistische voorstellen voor budgetten en verkoopprijzen aan het management, zodat producten en artikelen van voldoende kwaliteit voor een zo laag mogelijke prijs ingekocht kunnen worden.</td></tr>
</table>

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.3 werkproces: Voert de dagadministratie uit		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager registreert relevante bedrijfsgegevens volgens bedrijfsvoorschriften en/of relevante wettelijke richtlijnen met behulp van de daarvoor bestemde apparatuur, zoals behaalde omzetten, gewerkte uren van medewerkers per shift, personeelsverbruik, verspillijsten, verloven, ziekteverzuim en personeelsverloop. Hij levert de input aan voor een personeelsdossier voor elke medewerker. Hij registreert de gegevens ten behoeve van de dagrapportages, kasadministratie, de loonadministratie en de voorraadadministratie.	
Gewenst resultaat	Relevante bedrijfsgegevens zijn geregistreerd. Personeelsgegevens zijn verzameld en bijgehouden. Gegevens ten behoeve van de dagrapportages, kasadministratie, loonadministratie, voorraadadministratie en financiële administratie zijn geregistreerd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: administratie • K: ICT hulpmiddelen • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: taalverzorging • V: rekenen: getallen	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Verwerkt diverse bedrijfsgegevens nauwkeurig en volledig, zodat de administratie op peil is.
	Materialen en middelen inzetten • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Materialen en middelen doelmatig gebruiken	Hanteert (ICT) hulpmiddelen bij het registreren en verwerken van bedrijfsgegevens, zodat de administratie centraal en efficiënt kan worden bijgehouden.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Verwerkt de bedrijfsgegevens volgens relevante bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.4 werkproces: Bewaakt budgetten		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten. Hij verklaart eventuele verschillen en doet een voorstel om kosten te besparen en bespreekt dit met de opdrachtgever. Hij levert gegevens aan voor de financiële administratie. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.	
Gewenst resultaat	Budgetten zijn bewaakt, waardoor budgetoverschrijdingen zijn vermeden en eventuele verschillen zijn verklaard. Er is een voorstel gedaan om kosten te besparen en dit is besproken met de opdrachtgever. Financiële administratieve processen zijn uitgevoerd of gedelegeerd. Op basis van overzichten en rapportages zijn controles uitgevoerd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: budgettering • K: financiële administratie • K: relevante bedrijfsvoorschriften • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging • V: rekenen: getallen • V: rekenen: verbanden • V: rekenen: verhoudingen	Aansturen • Functioneren van mensen controleren	Spreekt medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen, zodat de budgetten niet (dreigen te) worden overschreden.
	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Verwerkt en registreert alle benodigde gegevens accuraat, zodat de financiële administratie volledige en nauwkeurige wordt bijgehouden.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert overzichten en rapportages, verklaart verschillen tussen toegestane en werkelijke kosten en doet een realistisch voorstel om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen en legt dit in overleg met de Regiomanager voor aan de opdrachtgever.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.5 werkproces: Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager draagt bij aan werving en selectie van nieuw personeel, hulp- en vakantiekrachten. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor de afdeling en de functie. Hij selecteert kandidaten en doet voorstellen aan het management om deze aan te stellen. Op basis van een formatieplan gaat hij te werk volgens de daarvoor opgestelde procedures.	
Gewenst resultaat	Selectiegesprekken zijn gevoerd. Nieuwe medewerkers, hulp- en/of vakantiekrachten zijn geselecteerd en er zijn voorstellen gedaan om hen aan te stellen.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: CAO-bepalingen van de branche • K: personeelsmanagement • K: selectieprocedure • K: werving, selectie en aanname van personeel • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen	Selecteert binnen de gestelde kaders en op basis van relevante gegevens of nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten geschikt zijn voor de functie en doet een voorstel aan het management over eventuele aanstelling.
	Presenteren • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Communiceert tijdens het selectiegesprek op heldere en begrijpelijke wijze met kandidaten, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Neemt bij het selecteren relevante wet- en regelgeving en de in het cateringbedrijf gebruikelijke procedures in acht.
	Ethisch en integer handelen • Verschillen tussen mensen respecteren	Handelt bij de selectie van nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten onbevooroordeeld, handelt vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen, zodat sollicitanten gelijke kansen krijgen.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.6 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager voert in samenwerking met de Regiomanager functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt na goedkeuring van de Regiomanager samen met de (lerende) medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van de (lerende) medewerker en het bedrijf. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken adviseert hij of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie, beloning of de beëindiging van de dienstbetrekking van de (lerende) medewerker. Hij stuurt de resultaten van het functionerings- en beoordelingsgesprekken naar het hoofdkantoor voor de verwerking ervan in de personeelsdossiers.	
Gewenst resultaat	Er zijn in samenwerking met de Regiomanager functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd met werknemers. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de (lerende) medewerker zijn gesignaleerd en suggesties en ideeën zijn aangedragen. Een persoonlijk ontwikkelplan is samengesteld en de de resultaten van het functionerings- en beoordelingsgesprekken zijn verstuurd naar het hoofdkantoor voor verdere verwerking. Er is een advies verstrekt aanzien van verandering in functie of beloning.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: bedrijfsprocedure en de wettelijke richtlijnen m.b.t. personeelsbeleid • K: CAO-bepalingen van de branche • K: functionerings- en beoordelingsgesprekken • V: coachen • V: feedback geven • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging	Aansturen • Richting geven • Functioneren van mensen controleren	Bespreekt en beoordeelt het functioneren van de medewerker, maakt duidelijke afspraken met de medewerker en spreekt hem/haar indien nodig aan als de afspraken niet worden nagekomen.
	Begeleiden • Coachen • Motiveren • Anderen ontwikkelen	Geeft medewerkers heldere en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, bespreekt ontwikkelingsmogelijkheden, biedt indien nodig middelen en materialen aan ter ondersteuning hiervan en motiveert de medewerker zijn doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.
	Samenwerken en overleggen • Afstemmen	Stemt zijn advies ten aanzien van verandering in functie, beloning, opleiding en ontwikkeling van de desbetreffende medewerker op basis van de resultaten van het beoordelingsgesprek af met de Regiomanager, zodat deze hierin een beslissing kan nemen.
	Formuleren en rapporteren • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt in overleg met de (lerende) werknemer een nauwkeurig en volledig persoonlijk ontwikkelplan samen, waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.6 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken		
	Analyseren • Conclusies trekken	Maakt een rationele inschatting, op basis van beschikbare en relevante gegevens, of de betreffende medewerker in aanmerking komt voor een verandering van functie of beloning, zodat hij een advies kan geven aan de Regiomanager.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Neemt bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken de bedrijfsprocedures en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.7 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager plant en verdeelt de werkzaamheden binnen zijn team en stelt een operationele planning op. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. Hij maakt de werkroosters en houdt daarbij rekening met de capaciteiten en kwaliteiten van de medewerkers. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan het personeel.	
Gewenst resultaat	Een operationele planning en de werkroosters zijn opgesteld en afgestemd op de capaciteit en kwaliteiten van medewerkers . Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn toegekend aan de medewerkers.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: capaciteitsberekeningen en prognoses • K: het maken van planningen en werkroosters • K: kwaliteitssystemen • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • K: leidinggeven en aansturen • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging	Aansturen • Taken delegeren • Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven • Diversiteit benutten	Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers en houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de betrokken medewerkers, zodat een realistische en haalbare planningen en werkroosters kunnen worden opgesteld.
	Formuleren en rapporteren • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt een volledige, nauwkeurige en correcte operationele planning en werkrooster op.
	Plannen en organiseren • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Mensen en middelen organiseren	Stelt prioriteiten in de werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden wanneer uitgevoerd moeten worden, hoeveel medewerkers en middelen hiervoor nodig zijn.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Stelt planningen conform de in het cateringbedrijf gebruikelijke procedures op en neemt daarbij de CAO-richtlijnen van de catering 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 Cateringbeheerder/ -manager informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij stelt in samenwerking met de (lerende) medewerker een leer- en trainingstraject samen of licht het leer- en trainingsprogramma van de cateringorganisatie toe. Indien nodig past hij het leer- en trainingsprogramma aan op basis van de ontwikkelbehoefte van de (lerende) medewerker. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen. Hij 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 (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie.	
Gewenst resultaat	De (lerende) medewerkers zijn geïnstrueerd over de werkzaamheden en de te behalen doelen en resultaten en weten wat er van hen verwacht wordt. Nieuwe medewerkers zijn geïntroduceerd en ingewerkt. (Lerende) medewerkers zijn gemotiveerd en worden begeleid.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: het gastvrijheidsconcept • K: inwerkprocedures • K: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures • V: coachen • V: feedback geven • V: gesprekstechnieken • V: instructievaardigheden • K: leidinggeven en aansturen • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken • V: problemen oplossen • V: sociale vaardigheden	Aansturen • Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen van gezag • Functioneren van mensen controleren	Maakt nieuwe (lerende) medewerkers wegwijs in de organisatie en de processen en procedures binnen het cateringbedrijf, geeft (lerende) medewerkers 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.
	Begeleiden • Coachen • Adviseren • Motiveren • Anderen ontwikkelen	Geeft (lerende) medewerkers heldere en constructieve feedback over de uitvoering van de werkzaamheden, stimuleert (lerende) medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.
	Presenteren • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Introduceert de (lerende) medewerker en reageert adequaat op vragen en opmerkingen van (lerende) medewerkers, door deze op een heldere, rustige en begrijpelijke wijze te beantwoorden, checkt regelmatig of de aansluiting er nog is en stemt zijn taal en benaderingswijze op hen af, zodat de (lerende) medewerkers zich op hun gemak voelen.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Oplossingen voor problemen bedenken	Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert deze en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de (lerende)

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.8 werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan		
		medewerkers gerichte aanwijzingen en instructies kan geven.

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</td></tr>
<tr><td colspan="3">4.9 werkproces: Motiveert en stimuleert samenwerking in het team</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De Cateringbeheerder/ -manager besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en leidinggevenden en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij treedt op als bemiddelaar bij conflicten. Hij levert een bijdrage aan het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">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 een bijdrage geleverd aan het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="2">• * K=kennis van , V= vaardig in
• K: verzuimbegeleiding
• V: coachen
• V: feedback geven
• V: instructievaardigheden
• V: Nederlands: gesprekken voeren
• V: Nederlands: luisteren
• V: Nederlands: spreken</td><td>Begeleiden
• Coachen
• Motiveren</td><td>Stuurt aan op het voorkomen van ziekteverzuim en stimuleert een goede samenwerking in het team, door medewerkers en leidinggevenden te motiveren doelen te bereiken, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen.</td></tr>
<tr><td>Samenwerken en overleggen
• Bevorderen van de teamgeest</td><td>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.</td></tr>
</table>

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.10 werkproces: Bewaakt, evalueert en verbetert processen en procedures op de werkvloer		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager bewaakt en verbetert indien nodig de operationele werkzaamheden van het team en de hygiëne- en kwaliteitscontroles. Hij ziet erop toe dat de medewerkers werken conform de bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. Bij afwijkingen in de werkzaamheden of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn 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. Hij voert de voorstellen van het team voor de verbetering van de processen en procedures door en communiceert hierover.	
Gewenst resultaat	Processen en procedures leiden tot het gewenste kwaliteitsniveau en worden volgens afspraak, relevante regel- en wetgeving en volgens planning uitgevoerd. Bij afwijkingen zijn oplossingen en verbeterpunten aangedragen, over gecommuniceerd en zijn doorgevoerd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: de ARBO-wet • K: kwaliteitsniveaus en -procedures • K: leidinggeven en aansturen • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken	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.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert afwijkingen in de kwaliteit en productiviteit en bedenkt haalbare voorstellen om de werkuitvoering en de werkprocessen aan te passen of te verbeteren.
	Kwaliteit leveren • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning, signaleert afwijkingen tijdig, zodat hij indien nodig kan bijsturen op de uitvoering van de werkzaamheden.
	Samenwerken en overleggen • Afstemmen	Bespreekt bij afwijkingen mogelijke oplossingen en/of verbeterpunten met het team.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Bewaakt de uitvoering van de operationele werkzaamheden van het team en de hygiëne- en kwaliteitscontroles op basis van de bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat de operationele werkzaamheden van het team en de hygiëne- en kwaliteitscontroles gecontroleerd en indien nodig verbeterd kunnen worden.

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</td></tr>
<tr><td colspan="3">4.11 werkproces: Organiseert personeelsbijeenkomsten en periodiek werkoverleg</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De Cateringbeheerder/ -manager organiseert personeelsbijeenkomsten en voert periodiek werkoverleg met medewerkers. Tijdens de bijeenkomsten en het overleg informeert hij de medewerkers o.a. over het gevoerde en het te voeren beleid. Tijdens het werkoverleg vraagt hij de medewerkers om feedback. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">De medewerkers en leidinggevenden zijn tijdens personeelsbijeenkomsten geïnformeerd over het centrale beleid en het vestigingsbeleid. Veranderingen in het werk, de actuele zaken en knelpunten zijn besproken. Afspraken zijn vastgelegd en worden nageleefd. Er vindt periodiek werkoverleg plaats.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="4">• * K=kennis van , V= vaardig in
• K: afsprakenlijst
• K: overlegvormen
• K: rapportagevormen
• V: Nederlands: gesprekken voeren
• V: Nederlands: lezen
• V: Nederlands: luisteren
• V: Nederlands: schrijven
• V: Nederlands: spreken
• V: Nederlands: taalverzorging</td><td>Samenwerken en overleggen
• Anderen raadplegen en betrekken
• Afstemmen
• Proactief informeren</td><td>Overlegt regelmatig met medewerkers en leidinggevenden over de werkzaamheden van het team en eventuele knelpunten en maakt melding van belangrijke zaken, stimuleert anderen om hun opvattingen en ideeën in te brengen, zodat medewerkers goed geïnformeerd zijn en afspraken gemaakt kunnen worden.</td></tr>
<tr><td>Presenteren
• Duidelijk uitleggen en toelichten
• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</td><td>Informeert medewerkers en leidinggevenden op een begrijpelijke en correcte manier over het centrale en vestigingsbeleid, waarbij hij zijn communicatie afstemt op de medewerkers en leidinggevenden en geeft antwoord op vragen van medewerkers.</td></tr>
<tr><td>Formuleren en rapporteren
• Correct formuleren
• Nauwkeurig en volledig rapporteren</td><td>Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van werkoverleggen op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.</td></tr>
<tr><td>Plannen en organiseren
• Voortgang bewaken</td><td>Bewaakt dat afspraken worden nagekomen, zodat vertragingen in het werk worden voorkomen.</td></tr>
</table>

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.12 werkproces: Rapporteert aan de manager/ondernemer		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en koppelt deze terug aan de Regiomanager. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor het management en bespreekt verbeterpunten of problemen met de Regiomanager.	
Gewenst resultaat	Er zijn periodiek rapportages van werkzaamheden opgesteld welke zijn teruggekoppeld aan de Regiomanager. Informatie uit werkoverleggen is verzameld en verbeterpunten of problemen zijn besproken met de Regiomanager.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• * K=kennis van , V= vaardig in • K: het opstellen van (financiele) rapportages • K: verkoopgegevens • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging	Samenwerken en overleggen • Afstemmen • Proactief informeren	Bespreekt het verloop van de dienst, het functioneren van de verschillende medewerkers en relevante informatie afkomstig uit werkoverleggen met het management en adviseert het management over te nemen beslissingen.
	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen	Stelt nauwkeurige en volledige rapportages op en verzamelt informatie afkomstig uit werkoverleggen, zodat deze kunnen worden besproken met de Regiomanager.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	Analyseert de beschikbare gegevens van de afdeling en de informatie afkomstig uit werkoverleggen en formuleert op basis hiervan conclusies.
	Bedrijfsmatig handelen • Financieel bewustzijn tonen	Maakt gebruik van informatie over de omzet en het assortiment om de prestaties van de afdeling te volgen en kan benoemen welke financiële zaken invloed hebben op de organisatie.

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

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

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

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:
- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:
- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

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

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

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

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

De pc HIC vanKenwerk bestaat uit de volgende leden:

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

In drie van de vier de paritaire commissies die Kenwerk kent, hebben vertegenwoordigers van het vmbo zitting. Zij leggen de verbanden tussen het vmbo en het mbo.

2.2 Verwantschap

Het kwalificatiedossier Fastservice is gebaseerd op de volgende beroepscompetentieprofielen:

	Medewerker fastservice Cateringmedewerker
	1e Medewerker fastservice
	Bedrijfsleider fastservice
·	Cateringbeheerder/-manager

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

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

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

Kwalificatiedossier Fastservice:

- Medewerker fastservice
- 1e Medewerker fastservice
- Bedrijfsleider fastservice

Kwalificatiedossier Medewerker versdetailhandel:

- Productiemedewerker versdetailhandel
- Verkoopmedewerker versspeciaalzaak
- Verkoopmedewerker verssupermarkt

Kwalificatiedossier Vakbekwaam medewerker versdetailhandel:

- Winkelslager
- Slager-traiteur
- Visspecialist
- Worstmaker

Kwalificatiedossier Leidinggevende versdetailhandel:

- Chef versdetailhandel
- Ondernemer versdetailhandel

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

		Uitstroom Kenwerk			**Kwalificatiedossiers SVO**		
Kerntaak **Kerntaak 1** **Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert producten**	**Werkproces**	Medewerker Fastservice	1e Medewerker fastservice	Bedrijfsleider fastservice	Medewerker versdetailhandel	Vakbekwaam medewerker versdetailhandel	Leidinggevende versdetailhandel
	1.2 Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces	X	X	X	3.1	3.2	
	1.5 Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit	X	X	X	1.8	1.7	
	1.6 Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit		X	X		3.11	

Kerntaak 2 **Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten**							
	2.2 Verkoopt fastserviceproducten	X	X	X	1.4/1.5	1.4	2.5
	2.3 Bedient en beheert de kassa	X	X	X	1.7		
	2.4 Distribueert bestellingen	X	X	X	1.6		
Kerntaak 3 **Beheert de voorraad en bestelt**							
	3.1 Controleert de voorraad en bestelt	X	X	X		2.1/2.2	2.4
	3.2 Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen	X	X	X	2.1	2.3	
	3.3 Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op	X	X	X	2.2	2.4	

Er is enige overlap geconstateerd tussen de werkprocessen die te maken hebben met het contact met de klant, voorraadbeheer en de voorbereidende en afrondende werkzaamheden. De werkzaamheden die betrekking hebben op het contact met de klant zijn voornamelijk verkoopactiviteiten zoals het voeren van een verkoopgesprek en het bedienen van de kassa (financiële afhandeling). Deze werkprocessen zijn conform het referentiemodel Verkopen omschreven met inachtneming van de betreffende context.

De werkprocessen die betrekking hebben op de voorbereidende en afrondende activiteiten zijn afgestemd en daar waar mogelijk hetzelfde omschreven. Kenwerk heeft hier niets in aan hoeven passen. SVO heeft de werkprocessen aangepast op basis van de werkprocesbeschrijving zoals weergegeven in dit kwalificatiedossier.

Wat betreft leidinggevende taken is het referentiemodel Ondernemen/managen gebruikt. Deze werkprocessen zijn om deze reden niet nader afgestemd.

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

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

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

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

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

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

Sociale hygiëne
De pc HIC heeft in 2010 de wens uitgesproken om alle kennis en vaardigheden, die nodig zijn om het diploma Sociale hygiëne te behalen, te verwerken in het kwalificatiedossier. Op basis van de bcp's en het document ‘Exameneisen Sociale hygiëne' (november 2005) zijn de exameneisen voor Sociale hygiëne verwerkt in alle uitstromen. Dit betekent dat het mogelijk is om op basis van deze versie van het kwalificatiedossier een vrijstelling te verlenen aan de leerlingen die een diploma hebben behaald voor de genoemde uitstromen.

Taal en rekenen in het kwalificatiedossier

In deel B van dit kwalificatiedossier zijn generieke niveaus voor Nederlands en rekenen opgenomen, geformuleerd volgens de richtlijnen van de commissie Meijerink.

In deel B is bij Complexiteit van de uitstroom extra informatie opgenomen over het niveau van talen dat nodig is voor het beroep, indien deze afwijkt van het generieke niveau.

In deel C zijn in de kolom Vakkennis en vaardigheden aanwijzingen opgenomen voor de taal en de deelvaardigheid.

In deel D is op hoofdlijnen aangegeven hoe de generieke niveaus zich verhouden tot het niveau dat voor het beroep vereist is.

Kenwerk heeft Servicedocumenten Taal en Rekenen ontwikkeld gebaseerd op de kwalificatiedossiers cohort 2010-2011. Hierin staan voorbeelden van talige en/of rekenactiviteiten die in het kwalificatiedossier voorkomen. Deze servicedocumenten geven handvatten voor de implementatie van taal en rekenen in de onderwijspraktijk.

Let op: deze servicedocumenten worden in het voorjaar van 2011 aangepast op de kwalificatiedossiers cohort 2011-2012 en gepubliceerd op de website van Kenwerk (www.kenwerk.nl).

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Medewerker fastservice

Nederlands
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Medewerker fastservice zich op het volgende niveau:
- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 1F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 1F

Toelichting:
Bij de Medewerker fastservice komen in verschillende werkprocessen meerder taalvaardigheden gecombineerd voor. Van de Medewerker fastservice wordt verlangd datdeze met zijn collega's en gasten eenvoudige gesprekken kan voeren over het werk. Hij is in staat om naar instructies over de werkzaamheden te luisteren en deze te begrijpen. Hij kan werkgerelateerde instructies lezen en begrijpen, zoals bijvoorbeeld etiketten, receptuur, veiligheidsvoorschriften, etc. Hij is tevens in staatdiverse formulieren nauwkeurig in te vullen, bestellingen volledig en correct te noteren en te verwerken in het daarvoor bestemde systemen.

Rekenen
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Medewerker fastservice zich op het volgende niveau:
- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

Toelichting:
Voor de beroepsuitoefening worden de generieke niveaus voor rekenen gehanteerd volgens het referentiekader Taal en Rekenen. Zie paragraaf 2.5.

2.4.2 1e Medewerker fastservice

Nederlands
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de 1e Medewerker fastservice zich op het volgende niveau:
- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 2F

Toelichting:
Bij de 1e Medewerker fastservice komen in verschillende werkprocessen meerder taalvaardigheden gecombineerd voor. Van de 1e Medewerker fastservice wordt verlangd dat deze eenvoudige adviesgesprekken kan voeren met gasten en informatie kan uitwisselen met collega's over het werk . Hij is in staat om naar instructies over de werkzaamheden te luisteren en deze te begrijpen. Hij kan werkgerelateerde instructies lezen en begrijpen, zoals bijvoorbeeld veiligheidsvoorschriften, wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. Hij is tevens in staat om eenvoudige rapporten samen te stellen voor de informatieoverdracht naar de Ondernemer/ manager en operationele planningen samen te stellen.

Rekenen
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de 1e Medewerker fastservice zich op het volgende niveau:
- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

Toelichting:
Voor de beroepsuitoefening worden de generieke niveaus voor rekenen gehanteerd volgens het referentiekader Taal en Rekenen. Zie paragraaf 2.5.

2.4.3 Manager/ bedrijfsleider fastservice

Nederlands
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Manager/ bedrijfsleider fastservice zich op het volgende niveau:
- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 3F

Toelichting:
Bij Manager/ bedrijfsleider fastservice komen in verschillende werkprocessen meerder taalvaardigheden gecombineerd voor. Van de Manager/ bedrijfsleider fastservice wordt verlangd dat deze adviesgesprekken kan voeren met gasten, informatie kan uitwisselen met collega's over het werk en met (officiële) instanties kan communiceren . Daarnaast is hij in staat om gedetailleerde teksten te schrijven met informatie en argumentatie voor de activiteiten om de commerciële doelstellingen te behalen. Tot slot is hij ook in staat om relatief complexe teksten te lezen over bijvoorbeeld wettelijke richtlijnen of informatiebrochures van formele instanties.

Rekenen
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Manager/ bedrijfsleider fastservice zich op het volgende niveau:
- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 3F

Toelichting:
Voor de beroepsuitoefening worden de generieke niveaus voor rekenen gehanteerd volgens het referentiekader Taal en Rekenen. Zie paragraaf 2.5.

2.4.4 Cateringbeheerder/ -manager

Nederlands
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Cateringbeheerder/ -manager zich op het volgende niveau:
- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 3F

Toelichting:
Bij de Cateringbeheerder/-manager komen in verschillende werkprocessen meerder taalvaardigheden gecombineerd voor. Van de Cateringbeheerder/-manager wordt verlangd dat deze adviesgesprekken kan voeren met gasten, informatie kan uitwisselen met collega's over het werk en met (officiële) instanties kan communiceren . Daarnaast is hij in staat om gedetailleerde teksten te schrijven met informatie en argumentatie voor de activiteiten om de commerciële doelstellingen te behalen. Tot slot is hij ook in staat om relatief complexe teksten te lezen over bijvoorbeeld wettelijke richtlijnen of informatiebrochures van formele instanties.

Rekenen
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Cateringbeheerder/ -manager zich op het volgende niveau:
- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 3F

Toelichting:
Voor de beroepsuitoefening worden de generieke niveaus voor rekenen gehanteerd volgens het referentiekader Taal en Rekenen. Zie paragraaf 2.5.

2.5 Discussiepunten

- Borging functieprofiel LMP
- In de uitstroom Cateringbeheerder/-manager en Manager/ bedrijfsleider fastservice (niveau 4) zijn de functie-eisen, die aan een leermeester/praktijkbegeleider/mentor worden gesteld, geborgd. Hiermee voldoet een gediplomeerde leidinggevende aan de opleidingseisen als leermeester/praktijkbegeleider/mentor. Naast deze opleidingseis moet de gediplomeerde Cateringbeheerder/-manager of Manager/ bedrijfsleider fastservice ook nog 1 jaar werkervaring hebben om in de praktijk als leermeester/praktijkbegeleider/mentor te mogen functioneren.

- Kerntaak ‘Geeft leiding en voert beheerstaken uit
- Er zijn meerdere signalen uit de onderwijs- en beroepspraktijk met betrekking tot de haalbaarheid en uitvoerbaarheid van de kerntaken Leidinggeven en Ondernemen. Uit ervaringsgegevens blijkt dat onderdelen uit deze kerntaken moeilijk of soms niet uitvoerbaar zijn in de beroepspraktijkvorming. Het kwalificatiedossier biedt ruimte om de keuze te maken hoe de kerntaken en werkprocessen ontwikkeld en beoordeeld kunnen worden in het onderwijs of in het bedrijfsleven. Scholen moeten de gemaakte keuzes kunnen verantwoorden naar de Inspectie van het Onderwijs en vastleggen in het Onderwijs Examenregelement (OER), volgens het principe "pas toe en leg uit".
  Er is een servicedocument Leidinggeven en Ondernemen ontwikkeld door een werkgroep met vertegenwoordigers uit zowel het onderwijs als bedrijfsleven. Dit document is vastgesteld door de paritaire commissies van Kenwerk.
  Het servicedocument is een aanvulling op kerntaak 4 "Geeft leiding en voert beheerstaken uit". die in dit kwalificatiedossier is opgenomen. Het biedt handvatten voor de interpretatie van de kerntaken m.b.t. leidinggeven en ondernemen en de vertaling hiervan naar de onderwijs- en/of beroepspraktijk. Er wordt aandacht besteed aan de rol van het onderwijs en bedrijfsleven in de verwezenlijking van het ontwikkel- en beoordelingsproces. Daarnaast wordt beschreven wat een beginnend leidinggevende of ondernemer kan verwachten na het behalen van zijn diploma.
  U kunt het document downloaden op de website van Kenwerk (www.kenwerk.nl).

- Verwerking bcp Cateringmedewerker in de uitstroom Medewerker fastservice
- In 2009 is het bcp Cateringmedewerker door OCC aangeboden aan Kenwerk met verzoek deze te verwerken in de kwalificatiestructuur. Aangezien de werkzaamheden van de Cateringmedewerker voor ongeveer 90% overlappen met de werkzaamheden van de Medewerker fastservice, is geadviseerd om dit bcp te verwerken in de uitstroom Medewerker fastservice. Er heeft vervolgens een discussie plaats gevonden over de naamgeving van deze uitstroom. Afgesproken is dat de huidige naam wordt gehandhaafd met als voorwaarde dat er in de uitstroom een duidelijk onderscheid wordt gemaakt in de contextverschillen, zodat de opleiding in beide contexten (fastservice en catering) kan worden aangeboden en dit kan worden vermeld op de diploma's, mits daar vooraf afspraken over gemaakt zijn met de betreffende school door de branche.

Discussiepunten overleg vmbo-hbo
Er zijn geen discussiepunten naar voren gekomen in het overleg met het vmbo en het hbo.
Beroepsgerichte niveaus Nederlands, Rekenen en MVT
In 2010 is de manier waarop Nederlands, Rekenen en MVT in het dossier wordt opgenomen veranderd. Colo heeft een voorstel gedaan, waarin deel B geen informatie over het beroepsgerichte niveau wordt opgenomen. In het voorstel geven zij alleen in deel C de mogelijkheid om deze niveaus te beschrijven. Kenwerk en de pc HIC vindt het belangrijk om de niveaus die in voorgaande jaren voor het beroep zijn vastgesteld te borgen in het kwalificatiedossier in deel B. Daarmee vallen de beroepsgerichte eisen ook daadwerkelijk onder het toezicht van de Inspectie van Onderwijs. In Deel B van het kwalificatiedossier is deze informatie, indien deze afwijkt van het generieke niveau, daarom beschreven bij de complexiteit van de uitstroom. In deel D wordt deze informatie toegelicht.

In paragraaf 2.4 wordt een toelichting gegeven op de verhouding tussen de niveaus Nederlands en MVT die nodig zijn voor de beroepsuitoefening en de generieke niveaus uit het Referentiekader Taal en Rekenen. Het voormalige raamwerk rekenen wijkt sterk af van het huidige referentiekader Taal en Rekenen. De samenhang tussen de beheersniveaus voor rekenen zijn onvoldoende onderzocht. Om onduidelijkheid te voorkomen is besloten om voor de beroepsuitoefening de generieke niveaus voor rekenen te hanteren volgens het referentiekader Taal en Rekenen.

Servicedocument taal- en rekenniveaus

Voor meer voorbeelden van talige en/of rekenactiviteiten verwijzen wij u naar de Servicedocument Taal en Rekenen Fastservice (cohort 2011-2012). Deze wordt in het voorjaar van 2011 beschikbaar gesteld via de website www.kenwerk.nl

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek 2010
Als onderdeel van de wettelijke taak heeft Kenwerk in het voorjaar van 2010 de bruikbaarheid van de kwalificatiedossiers geëvalueerd. Wat vinden scholen van de uitvoerbaarheid van de kwalificatiedossiers bij het ontwikkelen van onderwijs- en bpv-materialen en beoordelingsinstrumenten? Welke knelpunten ervaren zij in dit proces? In hoeverre vinden scholen de kwalificatiedossiers herkenbaar in de praktijk?
Onderzoekers van Kenwerk hebben dertig respondenten van verschillende scholen en sectoren geïnterviewd over deze onderwerpen. Uit de interviews kwam bijvoorbeeld naar voren dat de moeilijk uitvoerbare kerntaak leidinggeven een knelpunt is in meerdere sectoren. De conclusies en aanbevelingen van de evaluatie stonden in het najaar van 2010 bij de paritaire commissies van Kenwerk op de agenda. Zij nemen de aanbevelingen uit de evaluatie mee in de doorontwikkeling van de kwalificatiedossiers.

2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

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

Taal- en rekenniveaus

(zie paragraaf 2.5)

Algemene aanpassingen:

- Paragraaf B 2.5 Trends en innovaties is geactualiseerd
- Deel D is geactualiseerd

Specifieke aanpassingen

- Het bcp Cateringmedewerker is verwerkt in de uitstroom Medewerker fastservice. De inhoud van de uitstroom is niet aangepast. Wel is in sommige werkprocessen de context waarbinnen de werkzaamheden worden uitgevoerd aangescherpt. Zo is bijvoorbeeld aan werkproces 1.2 ‘Voert productiewerkzaamheden uit' toegevoegd dat de Medewerker fastservice naast het werken volgens werkinstructies ook recepturen gebruikt om deze werkzaamheden succesvol uit te voeren.
- De uitstroom Cateringbeheerder/-manager is vanuit Medewerker bediening/ café-bar overgeheveld naar het kwalificatiedossier Fastservice. De uitstroom is inhoudelijk niet veranderd, maar de structuur is aangepast aan de kerntaak en werkprocessen van het kwalificatiedossier fastsevice. Dit heeft tot gevolg dat voor de Cateringbeheerder/-manager twee werkprocessen zijn toegevoegd aan kerntaak 2, namelijk 2.8 ‘Stel een menuplanning op en 2.9 ‘Doet voorstellen voor de organisatie van feesten en partijen'.
- Er zijn een aantal kleine wijzigingen doorgevoerd in de kerntaak ‘Geeft leiding en voert beheerstaken uit'. De belangrijkste wijzigingen zijn aangebracht in werkproces 4.4 ‘Bewaakt budgetten' en werkproces 4.9 ‘Motiveert de samenwerking in het team'. Bij werkproces 4.4 is het nemen van maatregelen bij het overschrijden van de budgetten afgezwakt naar het doen van een voorstel voor het besparen van de kosten aan de manager/ondernemer. Bij werkproces 4.9 is het proactief aansturen op het voorkomen van ziekteverzuim afgezwakt naar het leveren van een bijdrage om ziekteverzuim te voorkomen. Daarnaast is in dit werkproces het optreden als bemiddelaar bij conflicten verwijderd.
- De diploma-eisen voor Sociale hygiëne zijn verwerkt in de uitstroom 1e Medewerker fastservice en Manager/bedrijfsleider fastservice. Dit betreft enkele aanpassingen in de deel A, de typerende beroepshouding van alle uitstromen, de rol en verantwoordelijkheden van alle uitstromen en in werkproces 1.8 ‘Bewaakt de sfeer'. Daarnaast is aan diverse werkprocessen in kerntaak 1 toegevoegd

dat gehandeld wordt volgens de bedrijfsformele en in de toelichting van de kerntaak dat de beroepsbeoefenaar dit ook in andere bedrijfsformules moet kunnen toepassen.

Competentiereductie

In deze versie van het kwalificatiedossier heeft competentiereductie plaatsgevonden. Het aantal competenties is verminderd. Hierdoor zijn een aantal prestatie-indicatoren ook veranderd. Daarnaast zijn waar mogelijk de prestatie-indicatoren eenvoudiger beschreven.

- Werkproces 1.4 Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit (was 1.5 in 2010/2011) (Medewerker fastservice) –competentie J is ondergebracht bij competentie T.
- Werkproces 2.2 Bedient en beheert de kassa (was 2.3 in 2010/2011) (Medewerker fastservice en 1e Medewerker fastservice) – competentie M is ondergebracht bij competentie K.
- Werkproces 2.6 Vangt klachten van gasten op en handelt deze af (was 2.7 in 2010/2011) (Medewerker fastservice, 1e Medewerker fastservice en Bedrijfsleider fastservice) - Competentie D is ondergebracht bij competentie I (nieuwe competentie), competentie M is ondergebracht bij competentie T.
- Werkproces 3.1 Controleert de voorraad en bestelt (Medewerker fastservice en 1e Medewerker fastservice) – competentie M is ondergebracht bij competentie K en T.
- Werkproces 3.2 Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen (Medewerker fastservice) – competentie J is ondergebracht bij competentie T.
- Werkproces 4.1.Assisteert bij beleidsontwikkeling (Bedrijfsleider fastservice) – competentie X is ondergebracht bij competentie Y.
- Werkproces 4.6 Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken (Bedrijfsleider fastservice) – competentie H is deels verwerkt bij competentie B en C.
- Werkproces 4.8 Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan (1e Medewerker fastservice en Bedrijfsleider fastservice) – competentie D is ondergebracht bij competentie I, competentie M staat deels al in competentie C en is daarom verwijderd.
- Werkproces 4.10 Bewaakt, evalueert en verbetert processen en procedures op de werkvloer (1e Medewerker fastservice) – competentie M staat deels in competentie B en is verder ondergebracht in competentie C, competentie S is ondergebracht bij competentie T.
- Werkproces 4.11 Organiseert personeelsbijeenkomsten en periodiek werkoverleg (Bedrijfsleider fastservice) – competentie H is ondergebracht bij competentie B.
-

De prestatie-indicatoren zijn waar mogelijk korter en concreter geformuleerd. Dit heeft geen invloed op de inhoud van de prestatie-indicatoren.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Verandering in de beroepsuitoefening	Geactualiseerde of nieuwe beroepscompetentieprofielen verwerken in het dossier	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	Vanaf 2011 elke vier jaar, tenzij daartoe eerder aanleiding toe is
Trends en innovaties	Onderzoek naar trends en innovaties	Kenwerk	Jaarlijks
Algemene brondocumenten	Geactualiseerde of nieuwe brondocumenten verwerken in het dossier	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	Zodra brondocumenten beschikbaar zijn

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