

4.1 Manager/ bedrijfsleider fastservice

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>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.</p> <p>In de fastservicebranche komen er drie soorten bedrijven voor, te weten fastservicebedrijven van zelfstandige ondernemers, fastservicebedrijven van franchisenemers en fastservicebedrijven die eigendom zijn van een franchise- of ketenorganisatie. De verantwoordelijkheid voor de exploitatie bij de eerste twee soorten fastservicebedrijven is in handen van een ondernemer, bij de derde is de 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.</p> <p>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 voorbereiding hebben ondergaan, dat de prijs relatief laag is en dat de medewerkers contact hebben met de gast en tegelijkertijd bestellingen geheel of gedeeltelijk klaarmaken, samenstellen of verzamelen.</p>
Typerende beroepshouding	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
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 shiftleiders, teamleiders of 1e medewerkers bij hem verantwoording af over uitgevoerde werkzaamheden. In kleine fastservicebedrijven leggen de medewerkers fastservice rechtstreeks bij hem

	<p>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.</p> <p>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.</p>
Complexiteit	<p>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 kleef dus een hoog afbreukrisico.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Er worden geen beroepsspecifieke niveaus voor een moderne vreemde taal aan de Manager/ bedrijfsleider fastservice gesteld.</p>
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	<p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

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	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beplannen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
1.1	Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor productie- en distributieproces																				
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 initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.5	Controleert apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit					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
<ul style="list-style-type: none"> * 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none"> • * 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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.

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten		
1.7 werkproces: Sluit het fastservicebedrijf of de cateringlocatie af		
Omschrijving	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.	
Gewenst resultaat	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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K=kennis van , V= vaardig in K: checklist K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante veiligheidsvoorschriften V: Nederlands: lezen V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: taalverzorging 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	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.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken 	Controleert op systematische en zorgvuldige wijze of alle noodzakelijke werkzaamheden zijn uitgevoerd op basis van een checklist en registreert de resultaten.

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
		Beoordelen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
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
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	
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
<ul style="list-style-type: none"> * 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 aanpassingsvoorstellen voor het sociaalhygiënisch beleid of de herinrichting van het bedrijf voor aan zijn leidinggevende.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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

	<p>Instructies en procedures opvolgen</p> <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	<p>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.</p>
	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	<p>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.</p>
	<p>Beslissen en activiteiten initiëren</p> <ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen	<p>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.</p>

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
<ul style="list-style-type: none">* K=kennis van , V= vaardig inK: bedrijfshulpverleningK: EHBOK: relevante bedrijfsvoorschriftenV: inschattingsvermogenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: lezenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: sprekenV: sociale vaardigheden	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	Stelt collega's en/of leidinggevende tijdig op de hoogte van de ontstane situatie en schakelt, afhankelijk van de situatie, de BHV-er en/of externe instanties, zoals de ambulancedienst of brandweer in.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">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 <ul style="list-style-type: none">Effectief blijven presteren onder drukEen 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 <ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Handelt bij het verlenen van bedrijfshulpverlening en het uitvoeren van EHBO handelingen conform de bedrijfsrichtlijnen.

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

Omschrijving	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.	
Gewenst resultaat	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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K=kennis van , V= vaardig in• K: klachtenprocedure• K: voedselveiligheid• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: spreken• V: sociale vaardigheden	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert de beschikbare informatie omtrent de klacht van de gast, bepaalt vervolgens de mogelijke oorzaken en consequenties en bepaalt mogelijke oplossingen voor de klacht en/of probleem die tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen van de gast.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	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.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	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.

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
<ul style="list-style-type: none"> * 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> "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 <ul style="list-style-type: none"> 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
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
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

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt		
3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt		
Omschrijving	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.	
Gewenst resultaat	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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * 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 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	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.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Vult de standaard (voorraad)lijsten in en bestelt grondstoffen en goederen volgens de bedrijfsvoorschriften en neemt bij het op peil brengen van de bewaar- of opslagplaats de bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen in acht.

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt		
3.2 werkproces: Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen		
Omschrijving	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.	
Gewenst resultaat	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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * 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 	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	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.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	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.

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

Omschrijving	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.	
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
<ul style="list-style-type: none">• * K=kennis van , V= vaardig in• K: FiFo• K: grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring)• K: relevante bedrijfsvoorschriften• K: relevante veiligheidsvoorschriften• K: relevante wettelijke richtlijnen• K: transportmiddelen• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen,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 <ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	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 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
<ul style="list-style-type: none"> * 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
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 initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
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
<ul style="list-style-type: none"> * 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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**

	<ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• 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.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.2 werkproces: Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen, vraagt offertes op en doet voorstellen**

Omschrijving	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.	
Gewenst resultaat	Er zijn analyses en evaluaties van de omzet van het fastservicebedrijf en kostenberekeningen van fastserviceproducten uitgevoerd. Analyses zijn gerapporteerd aan het management en er zijn voorstellen gedaan voor (het aanpassen van) budgetten voor o.a. de aanschaf en/of vervanging van apparatuur, materiaal, inventaris en inrichting en het aanpassen van de verkoopprijzen. Er zijn verschillende offertes opgevraagd en voorstellen gedaan.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * 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	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	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.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Oplossingen voor problemen bedenken	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.

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
<ul style="list-style-type: none">* K=kennis van , V= vaardig inK: administratieK: ICT hulpmiddelenK: relevante bedrijfsvoorschriftenK: relevante wettelijke richtlijnenV: Nederlands: lezenV: Nederlands: schrijvenV: Nederlands: taalverzorgingV: rekenen: getallen	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Verwerkt diverse bedrijfsgegevens nauwkeurig en volledig, zodat de administratie op peil is.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruikenMaterialen 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 <ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken 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
<ul style="list-style-type: none">* K=kennis van , V= vaardig inK: budgetteringK: financiële administratieK: relevante bedrijfsvoorschriftenV: Nederlands: lezenV: Nederlands: schrijvenV: Nederlands: taalverzorgingV: rekenen: getallenV: rekenen: verbandenV: rekenen: verhoudingen	Aansturen <ul style="list-style-type: none">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 <ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Verwerkt en registreert alle benodigde gegevens accuraat, zodat de financiële administratie volledig en nauwkeurig wordt bijgehouden.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensConclusies trekkenOplossingen 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 <ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken 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
<ul style="list-style-type: none">• * 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 <ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen	Selecteert binnen de gestelde kaders nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten en doet een voorstel aan het management over eventuele aanstelling.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Communiqueert tijdens het selectiegesprek op heldere en begrijpelijke wijze met kandidaten, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• 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
<ul style="list-style-type: none"> * 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 <ul style="list-style-type: none"> Functioneren van mensen controleren Richting geven 	Besprekt 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 <ul style="list-style-type: none"> Coachen Motiveren Anderen ontwikkelen 	Geeft medewerkers heldere en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, besprekt 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 <ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Rapporteert de resultaten van het beoordelings- of functioneringsgesprek volledig en nauwkeurig.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none">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
<ul style="list-style-type: none"> * 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none"> * 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none">• * 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 <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• 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
<ul style="list-style-type: none">* K=kennis van , V= vaardig inK: de ARBO-wetK: kwaliteitsniveaus en -proceduresK: leidinggeven en aansturenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: lezenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: spreken	Aansturen <ul style="list-style-type: none">Instructies en aanwijzingen gevenFunctioneren 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 <ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensOplossingen 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 <ul style="list-style-type: none">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 <ul style="list-style-type: none">Afstemmen	Besprekt bij afwijkingen mogelijke oplossingen en/of verbeterpunten met het team.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven proceduresWerken conform veiligheidsvoorschriftenWerken 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
<ul style="list-style-type: none"> * 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 <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Overlegt regelmatig met medewerkers en leidinggevend 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 <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Informeert medewerkers en leidinggevend op een begrijpelijke en correcte manier over het centrale en vestigingsbeleid, waarbij hij zijn communicatie afstemt op de medewerkers en leidinggevend en geeft antwoord op vragen van medewerkers, zodat de medewerkers en leidinggevend goed geïnformeerd en betrokken zijn.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none">• * K=kennis van , V= vaardig in• K: het opstellen van (financieel) rapportages• K: verkoopgegevens• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• 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.
	Analysen <ul style="list-style-type: none">• 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.