

4.1 Manager/ondernemer fastservice

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>De Manager/ondernemer fastservice verricht zijn werkzaamheden in een bedrijf in de fastservicesector. Hierbij zijn er twee varianten mogelijk. De eerste variant is dat hij oprichter en eigenaar is van het fastservicebedrijf en dat hij zelf leiding geeft aan de organisatie van het bedrijf. Hij is dus als eigenaar tevens manager van het bedrijf, oftewel bedrijfsleider, en hij werkt meestal mee bij de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden. De Manager/ondernemer fastservice in de tweede variant verschilt van die van de eerste variant doordat hij in de tweede variant met zijn bedrijf een onderdeel vormt van een keten, hij is dus franchisenemer. Een deel van zijn verantwoordelijkheid als ondernemer komt hierdoor in handen van de eigenaar van de keten of van de franchiseorganisatie. De werkzaamheden van de Manager/ondernemer fastservice zijn in beide varianten nagenoeg dezelfde en ze worden uitgevoerd in verschillende bedrijfstypen, zoals cafetaria's met bediening, cafetaria's met catering, cafetaria's met automatieken, ijssalons, broodjeszaken, croissanterieën, hamburgerketens en pizza-afhaalzaken. Kenmerkend voor de meeste bedrijven in de fastservicesector is dat het verkopen, bereiden, serveren en afrekenen van gerechten en dranken doorgaans door dezelfde werknemer worden gedaan. Kenmerkend is ook dat gasten hun bestellingen kunnen meenemen of laten bezorgen.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De Manager/ondernemer fastservice voert zijn werkzaamheden uit in een bedrijf waarin het verkopen van gastvrijheid centraal staat. Het zich hiervan bewust zijn is bepalend voor zijn beroepshouding. Typerend voor zijn beroepshouding is dat hij gericht is op commerciële effectiviteit: hij is dus gastgericht en marktgericht, heeft inzicht in bedrijfsorganisatie en is organisatiebewust. Een tweede aspect van de typerende beroepshouding is de interpersoonlijke effectiviteit: hij is dus sensitief en sociaalcommunicatief, flexibel en empathisch, is gericht op netwerken, begeleiding en motivering van medewerkers en op samenwerking en teamgeest. De Manager/ondernemer fastservice toont operationele effectiviteit: hij is dus gericht op resultaten, organiseert processen, heeft overzicht, delegeert taken, corrigeert medewerkers en controleert kwaliteit en resultaten van werkzaamheden. Tevens toont hij persoonlijke effectiviteit: hij is oprecht en consequent, zelfkritisch, stressbestendig, enthousiast, creatief en innovatief. Daarnaast is de Manager/ondernemer fastservice een koersbepaler en een vernieuwer. Hij staat open voor innovaties en ontwikkelt baanbrekende ideeën. Hij durft risico's te nemen en kan handelen in onzekere situaties.</p> <p>Een ander kenmerk van de beroepshouding van de Manager/ondernemer fastservice is dat hij vanuit het gastvrijheidconcept en sociaalhygiënisch beleid de sfeer creëert en bewaakt en op basis hiervan de gasten benadert.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Manager/ondernemer fastservice is eindverantwoordelijk voor het bedrijf of de vestiging. Hij is de eindverantwoordelijke voor de werkuitlevering en de resultaten daarvan. De Manager/ondernemer fastservice heeft een beleidsbepalende rol. Voor het bepalen van het beleid is hij gebaat bij input van zijn medewerkers. De Manager/ondernemer fastservice heeft een leidinggevende, een coördinerende, een bewakende, een adviserende en een probleemoplossende rol. Hij vervult deze rollen richting de afdelingschefs/-managers, bij wie hij moet toezien of zij het beleid uitvoeren volgens de richtlijnen en binnen het toegekende budget. Hij kan deze rollen ook vervullen naar de uitvoerende medewerkers. De Manager/ondernemer fastservice vervult tevens een uitvoerende en een collegiale rol. Hij werkt, indien in het bedrijf meerdere uitvoerende medewerkers werken, collegiaal samen met de andere medewerkers. Hij is zich er echter van bewust dat hij bij het meewerken een dubbele positie heeft: die van collega, maar ook die van eigenaar, leidinggevende of werkgever.</p>

	Ook heeft de Manager/ondernemer fastservice een controlerende en stimulerende rol op basis van het gastvrijheidconcept en sociaalhygiënisch beleid. Hij creëert en stimuleert een passende sfeer en controleert of gasten normafwijkend gedrag vertonen dat overeenkomt met het gastvrijheidconcept en de huisregels. Bij overtreding hiervan spreekt hij gasten hierop aan.
Complexiteit	<p>Het ontwikkelen van beleid, het vertalen van beleid in plannen, leidinggeven aan personeel en het bewaken van processen en resultaten zijn gecompliceerde werkzaamheden met veel risico's voor het bedrijf of de vestiging. Bovendien zijn de problemen die bij de uitvoering van deze werkzaamheden kunnen ontstaan zeer divers, onvoorspelbaar en uniek. Hierdoor kunnen ontstane problemen niet worden opgelost met alleen routinematige en standaardprocedures. Ze vereisen meer specialistische kennis en specifieke en aangepaste procedures en oplossingen. De mate van complexiteit van het uitvoeren van dagelijkse werkzaamheden in de horeca hangt samen met het karakter en de inhoud van de te verlenen service, maar ook met de dubbele rol die de Manager/ondernemer fastservice in deze specifieke situatie vervult. De te verlenen diensten vinden altijd in een interactie met anderen (gasten en/of collega's) plaats. Bedoelde interactie is een complex proces en de problemen die er kunnen ontstaan, zijn dan ook niet routinematig en met standaardprocedures op te lossen. De Manager/ondernemer fastservice heeft bij het meewerken een dubbele positie: die van collega, maar ook die van eigenaar, leidinggevende of werkgever. Dit kan op de samenwerking bij de uitvoering van de werkzaamheden een beperkende invloed hebben: de andere medewerkers voelen zich minder vrij en hij moet er altijd weer op bedacht zijn dat hij als collega meewerkt en dat hij daarbij niet de leidinggevende is.</p> <p>De Manager/ondernemer fastservice heeft in zijn werk veel te maken met internationale gasten die hij veelal in het Engels te woord staat. Daarnaast is hij ook in staat om bijvoorbeeld Engelstalige teksten in vakbladen te lezen. Het niveau voor Engels dat de Manager/ondernemer fastservice moet beheersen, is weergegeven in paragraaf 2.4 van deel D.</p> <p>Van de Manager/ondernemer fastservice wordt verwacht dat hij in staat is in een 2e Moderne vreemde taal te communiceren. Het niveau dat de Manager/ondernemer fastservice moet beheersen, is weergegeven in paragraaf 2.4 van deel D.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	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)
Bron wettelijke beroepsvereisten	VWS
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	<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. <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels en een MVT naar keuze.</p>

2.4 Manager/ondernemer fastservice

Kerntaak 1 Onderneemt

Proces-competentie-matrix Manager/ondernemer fastservice

Kerntaak 1 Onderneemt		Competenties																					
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
		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
Werkprocessen																							
1.1	Ontwikkelt een ondernemingsplan	x									x			x									x
1.2	Treft voorbereidingen voor het starten van een onderneming	x							x					x				x			x		
1.3	Implementeert het ondernemingsplan										x	x						x				x	
1.4	Maakt marktanalyses													x								x	
1.5	Innoveert de onderneming										x			x								x	
1.6	Stelt financieel beleid vast en bepaalt de verkoopprijs	x									x	x		x									x
1.7	Bepaalt personeelsbeleid										x	x		x						x			
1.8	Bepaalt inkoop- en voorraadbeleid										x	x		x									

Kerntaak 1 Onderneemt		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
		Bedrijfsmatig handelen	Ondernemend en commercieel handelen	Gedrevenheid en ambitie tonen	Met druk en tegenslag omgaan	Omgaan met verandering en aanpassen	Instructies en procedures opvolgen	Kwaliteit leveren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Plannen en organiseren	Leren	Creëren en innoveren	Onderzoeken	Analyseren	Materialen en middelen inzetten	Vakdeskundigheid toepassen	Formuleren en rapporteren	Presenteren	Overtuigen en beïnvloeden	Relaties bouwen en netwerken	Ethisch en integer handelen	Samenwerken en overleggen	Aandacht en begrip tonen	Begeleiden	Aansturen	Beslissen en activiteiten initiëren
Werkprocessen																										
1.9	Onderhoudt externe contacten							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/ondernemer fastservice

Kerntaak 1 Onderneemt		
1.1 werkproces: Ontwikkelt een ondernemingsplan		
Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice maakt keuzes voor de bedrijfsontwikkeling op korte en lange termijn. Hij beschrijft de doelstellingen van de onderneming en beschrijft tevens de wegen waarlangs deze bereikt moeten worden. De Manager/ondernemer fastservice kiest een bedrijfsformule. Hij oriënteert zich op de markt en op wettelijke en maatschappelijke kaders en stelt zijn ondernemingsplan op. Hij houdt continu rekening met de trends en ontwikkelingen en zo nodig wordt het ondernemingsplan op basis van deze ontwikkelingen bijgesteld.	
Gewenst resultaat	Een ondernemingsplan dat inspeelt op de trends en ontwikkelingen zodat de commerciële positie van het bedrijf uitgebouwd kan worden. Het ondernemingsplan bevat de noodzakelijke informatie om een nieuwe onderneming te starten of een bestaande onderneming aan te sturen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • *K: = kennis van • *V: = vaardig in • K: analysemethoden en (moderne) communicatiemiddelen • K: de markt • K: de trends en ontwikkelingen • K: een ondernemingsplan • K: wet- en regelgeving • V: Engels: lezen • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: taalverzorging • V: ontwikkelen van commercieel beleid • V: rekenen: verbanden 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen • Afgewogen risico's nemen 	Neemt een duidelijke beslissing over de bedrijfsformule, doelstellingen en het beleid van het fastservicebedrijf en weegt risico's af, zodat hij een ondernemingsplan op kan stellen.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen 	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd ondernemingsplan, waarbij hij de juiste terminologie en uitdrukkingen gebruikt, zodat beslissingen genomen kunnen worden over het opstarten van een fastservicebedrijf.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken • Verbanden leggen 	Analyseert relevante informatie over de markt, financiën, wet- en regelgeving, de groeistrategie en de positionering van het fastservicebedrijf op de markt en bepaalt de consequenties van deze informatie voor de bedrijfsformule, doelstellingen en het beleid van het hotel of restaurant, zodat hij gefundeerde beslissingen kan nemen over de onderneming.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten • Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	Volgt de trends en ontwikkelingen in de horecabranche, onderkent kansen en bedreigingen voor de onderneming, en anticipeert hierop, zodat de commerciële positie van het hotel of restaurant uitgebouwd kan worden.

Kerntaak 1 Onderneemt		
1.2 werkproces: Treft voorbereidingen voor het starten van een onderneming		
Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice plant activiteiten voor het opstarten van de onderneming. Hij besluit of hij zich gaat vestigen en kiest een ondernemingsvorm. Hij treft voorbereidingen voor het starten van een eigen bedrijf, een franchiseformule of voor het overnemen van een bestaand bedrijf. Hij bereidt zich voor door juridische, organisatorische en financiële aspecten van het starten van een onderneming te analyseren. Hij overlegt daarover met relevante personen en instanties en legt hen zijn ondernemingsplan voor. Hij treft voorbereidingen voor het sluiten van een franchisecontract. In het geval van bedrijfsovername stelt hij een intentieverklaring op als voorbereiding op een voorlopig koopcontract. De Manager/ondernemer fastservice voert de noodzakelijke administratieve handelingen uit die nodig zijn voor het starten van een onderneming, zoals het aanvragen van diverse vergunningen, het inschrijven in het handelsregister en het aanmelden van de onderneming bij de belastingdienst. Hij bepaalt of hij een bedrijfsruimte gaat huren of kopen. Hij analyseert relevante wet- en regelgeving met betrekking tot het huren of kopen van onroerend goed en bepaalt of hij een huurovereenkomst of koopcontract af wil sluiten.	
Gewenst resultaat	Er is een planning voor het opstarten van de onderneming. Er is een beslissing genomen over het starten van een eigen bedrijf of franchiseformule of het overnemen van een bestaand bedrijf. Alle administratieve handelingen voor het opstarten van een bedrijf zijn genomen. Er zijn voorbereidingen getroffen voor het afsluiten van een franchise-, huur- of koopcontract.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • *K: = kennis van • *V: = vaardig in • K: analysemethoden en (moderne) communicatiemiddelen • K: contracten • K: het opstarten van een onderneming • K: ondernemingsvormen • K: wet- en regelgeving en financiën • 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 • Zelfvertrouwen tonen • Acties en activiteiten initiëren • Afgewogen risico's nemen 	Neemt weloverwogen beslissingen op basis van het plan voor franchise, huur of koop en maakt duidelijke keuzes bij het opstarten van het hotel of restaurant, toont vertrouwen in de eigen beslissingen en keuzes en neemt vervolgens zelf de benodigde stappen om de plannen om te zetten in acties.
	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen • Overeenstemming nastreven 	Overlegt met relevante personen en instanties, verdedigt hierbij genomen beslissingen en creëert draagvlak en betrokkenheid voor het fastservicebedrijf, zodat zij het plan ondersteunen.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Analyseert informatie over juridische, organisatorische en financiële aspecten van het starten van een fastservicebedrijf en bepaalt de consequenties van deze informatie, zodat hij deze kan gebruiken bij het maken van een planning.

Kerntaak 1 Onderneemt

1.2 werkproces: Treft voorbereidingen voor het starten van een onderneming

	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen	Bepaalt tijdig wanneer de verschillende activiteiten uitgevoerd moeten worden, schat in hoeveel tijd deze activiteiten vergen en stemt activiteiten goed op elkaar af, zodat hij het fastservicebedrijf conform planning op kan starten.
	Gedrevenheid en ambitie tonen <ul style="list-style-type: none">• Geestdrift tonen	Start het fastservicebedrijf met enthousiasme op, is bereid om hier veel tijd en energie in te steken en toont hierbij doorzettingsvermogen en vastberadenheid.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht, zodat voorbereidingen voor het opstarten van een bedrijf voldoen aan de wettelijke voorschriften.

Kerntaak 1 Onderneemt		
1.3 werkproces: Implementeert het ondernemingsplan		
Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice stelt een activiteitenplan op om het beleid van de onderneming uit te voeren. Op basis van het activiteitenplan bewaakt hij de voortgang van de activiteiten en maakt hij mensen en middelen vrij. Hij stelt waar nodig het beleid of het activiteitenplan bij of doet voorstellen voor aanpassing van het beleid of de beschikbaarheid van mensen en middelen.	
Gewenst resultaat	Een actueel, tijdig beschikbaar en uitvoerbaar activiteitenplan, waarin het beleid van de onderneming vertaald is en waarmee de voortgang van de activiteiten wordt bewaakt, zodat de gestelde doelen behaald worden. Voorstellen op basis waarvan een beslissing kan worden genomen over aanpassing van het beleid of het beschikbaar stellen van mensen en middelen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • *K: = kennis van • *V: = vaardig in • K: een activiteitenplan • K: verschillende analysemethoden • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: taalverzorging 	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen 	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd activiteitenplan, zodat de voortgang van de werkzaamheden in het fastservicebedrijf bewaakt kan worden en mensen en middelen vrijgemaakt kunnen worden en formuleert zo nodig goed leesbare verbetervoorstellen, zodat hierover een beslissing genomen kan worden.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Vertaalt de bedrijfsformule, de doelstellingen en het beleid naar operationele doelen voor het fastservicebedrijf en bepaalt welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden, zodat hij een activiteitenplan kan opstellen, bijstellen of verbeteren.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Doelen en prioriteiten stellen • Activiteiten plannen • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken 	Bepaalt tijdig wanneer de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden, stelt prioriteiten in de werkzaamheden, stemt werkzaamheden goed op elkaar af en stelt vast welke middelen en mensen nodig zijn om de werkzaamheden uit te voeren, zodat de gestelde doelen behaald worden.
	Met druk en tegenslag omgaan <ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk 	Blijft in stressvolle situaties objectief in het beoordelen van zaken en problemen, zodat hij in alle omstandigheden de voortgang van de werkzaamheden blijft bewaken.

Kerntaak 1 Onderneemt		
1.4 werkproces: Maakt marktanalyses		
Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice maakt marktanalyses. Hij brengt (potentiële) gasten/afnemers, (koop)gedrag van de doelgroepen en concurrenten in kaart door verschillende gegevens te verzamelen en te analyseren. Hij gebruikt informatie over politieke, juridische, demografische en maatschappelijke ontwikkelingen om de toekomstige situatie in kaart te brengen. Met deze analyse maakt hij een inschatting van de kansen en bedreigingen voor de organisatie.	
Gewenst resultaat	Een realistisch beeld van de huidige en toekomstige marktsituatie en van de kansen en bedreigingen voor de onderneming.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • *K: = kennis van • *V: = vaardig in • K: analysemethoden en (moderne) communicatiemiddelen • K: de markt • K: marketing • V: Engels: lezen • V: Engels: schrijven • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: taalverzorging • V: rekenen: verbanden • V: uitvoeren van een marktanalyse 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken • Verbanden leggen 	Verzamelt en analyseert gegevens over gasten, concurrenten en belangrijke ontwikkelingen, zodat hij een realistisch beeld heeft van de huidige en toekomstige marktsituatie voor het maken van rationele inschattingen van de kansen en bedreigingen voor het fastservicebedrijf, zodat deze in kaart gebracht kunnen worden.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	Blijft de markt volgen en identificeert de (financiële) kansen en bedreigingen voor het fastservicebedrijf, zodat hij hier continu zicht op heeft.

Kerntaak 1 Onderneemt		
1.5 werkproces: Innoveert de onderneming		
Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice innoveert de onderneming. Hij analyseert de kansen en bedreigingen voor de organisatie op basis van de marktanalyse en/of het gasttevredenheidsonderzoek. Hij oriënteert zich op ontwikkelingen en innovaties in de branche met betrekking tot nieuwe productiemethoden of producten. Hij signaleert verbetermogelijkheden en formuleert voorstellen voor uit te voeren verbeteracties, investeringen, nieuwe productiemethoden of producten om de marktpositie van de onderneming te verbeteren. Hij onderzoekt hiervoor de mogelijkheden en probeert draagvlak in het bedrijf te verkrijgen.	
Gewenst resultaat	Onderbouwde voorstellen op basis waarvan een beslissing kan worden genomen over uit te voeren verbeteracties, investeringen, nieuwe productiemethoden of producten om de marktpositie van de onderneming te verbeteren. Beschikbare informatie over de haalbaarheid van verbeteracties, investeringen, innovaties en het draagvlak.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • *K: = kennis van • *V: = vaardig in • K: analysemethoden en (moderne) communicatiemiddelen • K: de markt • K: marktontwikkelingen, klanten, producten, imago en pr • V: Engels: lezen • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: taalverzorging • V: rekenen: verbanden 	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Structuur aanbrengen • Vlot en bondig formuleren 	Schrijft bondige en logisch gestructureerde voorstellen voor verbeteringsacties, investeringen en/of innovaties, zodat hierover een beslissing kan worden genomen.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken • Verbanden leggen 	Verzamelt en analyseert informatie over de ontwikkelingen en innovaties in de horecabranche en over kansen en bedreigingen voor de onderneming, zodat hij rationele inschattingen kan maken over kansrijke verbeteringsacties, investeringen en/of innovaties.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten • Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	Onderkent kansen en bedreigingen om verbeteringsacties, investeringen of innovaties door te voeren en toont organisatievermogen door de kansen in concrete voorstellen en acties te vertalen, zodat de marktpositie van het fastservicebedrijf kan verbeteren.

Kerntaak 1 Onderneemt		
1.6 werkproces: Stelt financieel beleid vast en bepaalt de verkoopprijs		
Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice stelt het financieel beleid van het bedrijf vast. Hij analyseert de financiële situatie, maakt financiële prognoses en stelt op basis van deze prognoses en de jaarrekening de begroting en de budgetten op. Hij stelt een investerings- en financieringsplan op. Hij berekent op basis van de te behalen winstmarge, de inkoopprijs en de btw de verkoopprijs of een tarief voor een dienst.	
Gewenst resultaat	Een investerings- en financieringsplan waarin begroting en budgetten zijn afgestemd op de financiële situatie en de prognoses voor het bedrijf en op basis waarvan voorstellen voor te leveren prestaties en toegestane kosten geschreven kunnen worden. Realistische verkoopprijzen en tarieven voor diensten.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • *K: = kennis van • *V: = vaardig in • K: analysemethoden • K: het opstellen van begrotingen en budgetten • K: het opstellen van een investerings- en financieringsplan • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: taalverzorging • V: rekenen: getallen • V: rekenen: verbanden • V: rekenen: verhoudingen 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen • Afgewogen risico's nemen 	Neemt duidelijke beslissingen over het financieel beleid van de onderneming en over risico's voor financiële kansen en bedreigingen van het fastservicebedrijf, zodat kansen benut worden en rekening wordt gehouden met de bedreigingen.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Schrijft een volledig en nauwkeurig investerings- en financieringsplan met daarin de benodigde informatie en gebruikt daarbij de juiste terminologie en uitdrukkingen, zodat voorstellen voor te leveren prestaties en toegestane kosten geschreven kunnen worden.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Berekent op basis van de te behalen winstmarge, de inkoopprijs en de btw de verkoopprijzen van fastserviceproducten en tarieven voor diensten en past hierbij rekenregels en kengetallen toe, zodat er realistische prijzen en tarieven worden bepaald.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Inventariseert de financieringsmogelijkheden en rentabiliteit van de onderneming, analyseert de bedrijfsprocessen en brutowinsten van de laatste jaren en maakt realistische financiële prognoses, zodat hij een investerings- en financieringsplan op kan stellen.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen 	Kent de financiële zaken die invloed hebben op het fastservicebedrijf en gebruikt deze kennis bij het opstellen van het investerings- en financieringsplan, zodat de financiering van de onderneming veilig wordt gesteld.

Kerntaak 1 Onderneemt		
1.7 werkproces: Bepaalt personeelsbeleid		
Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice schat de toekomstige personeelsbehoefte (kwalitatief en kwantitatief) in. Hij formuleert met inachtneming van de wettelijke richtlijnen en cao-bepalingen, functies, procedures en richtlijnen die inhoud geven aan het personeelsbeleid. Hij legt het personeelsbeleid vast in een personeelsplan.	
Gewenst resultaat	Vastgelegd personeelsplan dat voldoet aan de relevante richtlijnen, waarin functies, procedures en richtlijnen zijn opgenomen en waarmee het personeelsbeleid uitgevoerd kan worden.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • *K: = kennis van • *V: = vaardig in • K: analysemethoden en (moderne) communicatiemiddelen • K: arbeidsvoorwaardenbeleid en wettelijke en cao-bepalingen • K: de markt • K: personeelsmanagement • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: taalverzorging • V: rekenen: getallen • V: rekenen: verbanden • V: rekenen: verhoudingen 	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen 	Schrijft een volledig en logisch gestructureerd personeelsplan waarin functies, procedures en richtlijnen zijn beschreven en gebruikt daarbij de juiste terminologie en uitdrukkingen, zodat op basis van dit plan het personeelsbeleid uitgevoerd kan worden.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Gebruikt zijn kennis over personeelsbeleid om te bepalen hoe fastservicemedewerkers geworven, geselecteerd, begeleid, beoordeeld, ontwikkeld en behouden moeten worden.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken • Verbanden leggen 	Schat de toekomstige personeelssituatie en -behoefte in op basis van beschikbare informatie en verwachtingen en bepaalt de kloof tussen de huidige en toekomstige situatie, zodat hij een personeelsplan kan maken.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt bij het opstellen van het personeelsbeleid de wettelijke richtlijnen en de cao-bepalingen in acht, zodat het personeelsbeleid voldoet aan de relevante richtlijnen.

Kerntaak 1 Onderneemt		
1.8 werkproces: Bepaalt inkoop- en voorraadbeleid		
Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice bepaalt welke producten en/of diensten worden (in)gekocht, welk budget hiervoor beschikbaar is, welke methode voor beheer geschikt is en hoe het inkoopproces moet verlopen. Hij legt het inkoop- en voorraadbeleid vast in een logistiek plan.	
Gewenst resultaat	Vastgelegd logistiek plan waarin het inkoop- en voorraadbeleid is opgenomen, zodat het logistieke proces efficiënt kan verlopen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • *K: = kennis van • *V: = vaardig in • K: betalingsvoorwaarden • K: het inkoopproces en offertes • K: leveringsvoorwaarden • K: voorraadbeheer • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: schrijven • 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 • Structuur aanbrengen 	Schrijft een volledig en logisch gestructureerd inkoop- en voorraadplan, zodat hiermee het logistieke proces uitgevoerd kan worden.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Bepaalt welke methode van beheer geschikt is en hoe het inkoopproces moet verlopen, zodat het logistieke proces efficiënt kan verlopen.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken • Verbanden leggen 	Bepaalt op basis van het activiteitenplan en het beschikbare budget welke producten en/of diensten ingekocht worden en bij welke leveranciers deze worden ingekocht, zodat hij het logistieke plan op kan stellen.

Kerntaak 1 Onderneemt		
1.9 werkproces: Onderhoudt externe contacten		
Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice onderhoudt (externe) contacten met gasten, leveranciers en externe adviseurs en bouwt een netwerk op . Hij stelt zich op de hoogte van activiteiten en ontwikkelingen bij leveranciers en concurrenten. Hij raadpleegt externe contacten om informatie te krijgen die van belang is voor het opstarten en continueren van zijn onderneming. Hij profileert zich positief binnen zijn netwerk.	
Gewenst resultaat	De benodigde input voor de verbetering van de positie van de onderneming, verkregen via een opgebouwd relatienetwerk. Een positief imago.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • *K: = kennis van • *V: = vaardig in • K: accountmanagement • K: de markt • K: netwerken • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken 	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none"> • Relaties opbouwen met mensen • Relatienetwerk onderhouden en benutten 	Legt actief contact met mensen, investeert in het opbouwen en onderhouden van een goede relatie en gebruikt netwerken om informatie voor het fastservicebedrijf te verkrijgen, zodat hij relaties opbouwt die hij kan inzetten voor de onderneming.
	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> • Indruk maken op anderen 	Maakt een krachtige en positieve indruk op anderen, waardoor hij een positief imago krijgt.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	Stelt zich voortdurend op de hoogte van activiteiten en ontwikkelingen bij leveranciers en concurrenten en raadpleegt externe contacten om kansen en mogelijkheden te identificeren en creëren, zodat de commerciële positie van het fastservicebedrijf verder uitgebouwd kan worden.

Kerntaak 2 Geeft leiding aan de onderneming

Proces-competentie-matrix Manager/ondernemer fastservice

Kerntaak 2 Geeft leiding aan de onderneming		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Draagt zorg voor financiële administratie en registratie		x								x			x							x
2.2	Bewaakt en verantwoordt de financiële situatie		x								x	x		x							
2.3	Bewaakt de voorraad		x								x			x							
2.4	Koopt artikelen in en ontvangt deze		x						x			x		x				x			
2.5	Werft en selecteert nieuwe medewerkers	x								x										x	
2.6	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken		x	x							x			x						x	
2.7	Zorgt voor informatie naar medewerkers					x				x				x							
2.8	Plant en verdeelt de werkzaamheden		x			x												x		x	

Kerntaak 2 Geeft leiding aan de onderneming		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																										
2.9	Begeleidt medewerkers en stuurt hen aan		x	x							x	x												x		
2.10	Implementeert (wettelijke) regels en voorschriften	x	x								x									x						
2.11	Bewaakt, evalueert en verbetert processen en procedures op de werkvloer		x								x		x						x							
2.12	Promoot de onderneming								x	x			x												x	
2.13	Onderzoekt gast-/klant-/medewerkertevredenheid													x					x							
2.14	Signaleert en handelt klachten af													x					x							x
2.15	Richt de bedrijfsruimte in en onderhoudt de inventaris											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 Manager/ondernemer fastservice

Kerntaak 2 Geeft leiding aan de onderneming		
2.1 werkproces: Draagt zorg voor financiële administratie en registratie		
Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice organiseert de financiële administratieve processen. Hij voert de financiële administratie/registratie uit op integere wijze en met inachtneming van de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen of hij delegeert administratieve taken naar een andere afdeling, waarbij hij de betrokkenen instructies geeft en zo nodig bijstuurt. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle van financiële overzichten en rapportages regelmatig te controleren.	
Gewenst resultaat	Conform wettelijke voorschriften uitgevoerde financiële administratie/registratie. Duidelijk geïnstrueerde betrokkenen, zodat zij gedelegeerde taken kunnen uitvoeren. Informatie over de financiële administratieve processen door regelmatig gecontroleerde financiële gegevens.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • *K: = kennis van • *V: = vaardig in • K: analysemethoden • K: de relevante richtlijnen en voorschriften op het gebied van financiële administratie en registratie. • K: financiële administratie en registratie • V: controleren • V: delegeren • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: taalverzorging • V: rekenen: getallen • V: rekenen: verbanden • V: rekenen: verhoudingen 	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven 	Delegeert indien nodig administratieve taken, rekening houdend met de capaciteit van de betrokkenen, geeft hierbij duidelijke instructies en stuurt zo nodig bij, zodat de betrokkenen de administratie/registratie uit kunnen voeren.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Voert de financiële administratie/registratie volledig en nauwkeurig uit, zodat de financiële administratieve processen gecontroleerd kunnen worden.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Analyseert financiële gegevens grondig en trekt logische conclusies uit deze informatie, zodat hij op de hoogte is van de financiële situatie.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht zodat de financiële administratieve processen voldoen aan de wettelijke voorschriften.

Kerntaak 2 Geeft leiding aan de onderneming

2.2 werkproces: Bewaakt en verantwoordt de financiële situatie

Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten. Hij kent medewerkers taakstellende budgetten toe. Hij analyseert periodiek de financiële informatie, spreekt medewerkers aan op afwijkingen en stelt zo nodig verbetervoorstellen op. Hij bewaakt uitstaande facturen en bereidt betalingen voor. Hij verantwoordt aan het einde van een vastgelegde periode het budget van de vestiging of het bedrijf. Hij stelt periodiek een balans en een resultatenrekening of winst- en verliesrekening op, alsmede de jaarrekening.	
Gewenst resultaat	Budgetten worden niet overschreden en er wordt niet afgeweken van de begroting. Informatie over de financiële situatie van het bedrijf, zodat zo nodig ingegrepen kan worden en betrokkenen geïnformeerd kunnen worden. Zicht op uitstaande facturen en voorbereide betalingen, zodat betalingen tijdig en correct kunnen worden uitgevoerd. Voorstellen op basis waarvan een beslissing kan worden genomen over uit te voeren acties om overschrijding van het budget of afwijkingen in de begroting zo veel mogelijk te beperken of te herstellen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• *K: = kennis van• *V: = vaardig in• K: analysemethoden• K: facturering en betalingen• K: financiële rapportages (balans, resultatenrekening of winst-en-verliesrekening, jaarrekening)• 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 <ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Richting geven	Kent medewerkers taakstellende budgetten toe, maakt hierbij duidelijke afspraken en spreekt medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken, zodat de toegekende budgetten niet (dreigen te) worden overschreden.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Structuur aanbrengen	Stelt op basis van de financiële administratie volledige en logisch gestructureerde interne en externe verslaglegging op, waarbij hij gebruik maakt van de juiste terminologie en uitdrukkingen, zodat de betrokkenen zicht krijgen op de financiële situatie en de achtergrond hiervan.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Past zijn kennis over facturering en betalingen eerlijk en betrouwbaar toe bij het bewaken van uitstaande facturen en bereidt betalingen nauwkeurig voor, zodat betalingen tijdig en correct uitgevoerd kunnen worden.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert periodiek de financiële informatie en bepaalt op basis van deze analyse of de vastgestelde begroting en budgetten niet (dreigen te) worden overschreden, zodat hij tijdig kan ingrijpen om overschrijding van het budget en afwijkingen in de begroting te voorkomen. Indien dit toch van toepassing is bedenkt hij op basis van de aanwezige gegevens haalbare verbetervoorstellen, zodat overschrijdingen van het

Kerntaak 2 Geeft leiding aan de onderneming		
2.2 werkproces: Bewaakt en verantwoordt de financiële situatie		
		budget of afwijkingen in de begroting zo veel mogelijk beperkt of hersteld worden.

Kerntaak 2 Geeft leiding aan de onderneming		
2.3 werkproces: Bewaakt de voorraad		
Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren op aantallen en afwijkingen door breuk, beschadiging of criminele derving. Hij registreert de voorraad in de verkoopruimte en/of in het magazijn. Hij neemt zo nodig maatregelen om afwijkingen in producten te corrigeren. Eventueel delegeert hij het controleren en registreren van de voorraad, waarbij hij de betrokkenen instructies geeft. Hij vult bestellijsten van artikelen in.	
Gewenst resultaat	Duidelijk geïnstrueerde betrokkenen, zodat zij gedelegeerde taken kunnen uitvoeren. Informatie over het voorraadmiveau door een gecontroleerde en geregistreerde voorraad. Bestellijsten van artikelen zijn ingevuld, zodat de voorraad op peil kan worden gehouden.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • *K: = kennis van • *V: = vaardig in • K: administratie-/registratiesysteem • K: producten • K: voorraadbeheer • V: delegeren • 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 <ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Richting geven 	Delegeert indien nodig het controleren en registreren van de voorraad, geeft hierbij duidelijke instructies en stuurt zo nodig bij, zodat de betrokkenen de voorraad kunnen controleren en registreren.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Registreert alle benodigde gegevens over de voorraad in de verkoopruimte of het magazijn nauwkeurig en vult bij (dreigende) tekorten bestellijsten volledig en nauwkeurig in, zodat de voorraad op peil kan worden gehouden.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Gegevens controleren en aannames toetsen 	Controleert de voorraad in de verkoopruimte of het magazijn op afwijkingen en aantallen, zodat hij tekorten en afwijkingen in de kwaliteit van producten kan achterhalen.

Kerntaak 2 Geeft leiding aan de onderneming		
2.4 werkproces: Koopt artikelen in en ontvangt deze		
Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice plant het inkoopproces en bewaakt de voortgang van de planning. Hij vraagt offertes op voor gewenste artikelen. Voorafgaand aan het onderhandelen maakt hij berekeningen om zijn onderhandelingsruimte te bepalen. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen en kwaliteit, leveringsvoorwaarden en leveringstijden en eventuele tijdelijke opslag. Vervolgens maakt hij inkoopafspraken en plaatst hij bestellingen. Hij controleert de geleverde artikelen en slaat deze op. Eventueel delegeert hij het ontvangen en opslaan van de artikelen, waarbij hij de betrokken medewerkers instructies geeft. Bij een verkeerde levering neemt hij contact op met de leverancier.	
Gewenst resultaat	Duidelijk geïnstrueerde betrokkenen, zodat zij gedelegeerde taken kunnen uitvoeren. Inkoopafspraken zijn gemaakt en artikelen zijn besteld als gevolg van een gunstig onderhandelingsresultaat. Voldoende en geschikte artikelen zijn tijdig aanwezig. Een goede balans tussen voldoende voorraad en de (opslag)mogelijkheden 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: inkoop en voorraadbeheer • K: materialen en middelen voor het ontvangen en opslaan van artikelen • V: delegeren • V: Engels: lezen • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging • V: onderhandelen • V: rekenen: getallen • V: rekenen: verbanden • V: rekenen: verhoudingen 	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Richting geven 	Delegeert indien nodig het ontvangen en opslaan van artikelen, rekeninghoudend met de capaciteit van de betrokkenen, geeft hierbij duidelijke instructies en stuurt zo nodig bij, zodat de betrokken medewerkers artikelen kunnen ontvangen en opslaan.
	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelen 	Onderhandelt met leveranciers over in te kopen producten en/of diensten om een goede prijs-kwaliteitverhouding voor de in te kopen producten en/of diensten te realiseren.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Gevoel voor ruimte en richting tonen 	Maakt berekeningen, zodat hij goed geïnformeerd kan onderhandelen en sluit vervolgens inkoopafspraken af en plaatst bestellingen, waarbij hij rekening houdt met de ruimte en de mogelijkheden van het café/de bar, zodat er een goede balans ontstaat tussen voldoende voorraad en de (opslag)mogelijkheden van het café/de bar.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Gegevens controleren en aannames toetsen 	Controleert de geleverde artikelen aan de hand van de bestellijst en op kwaliteit, zodat hij tekorten en afwijkingen in de kwaliteit van producten kan achterhalen.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Tijd indelen 	Plant het inkoopproces door de juiste mensen en middelen in te zetten en bewaakt vervolgens de

Kerntaak 2 Geeft leiding aan de onderneming		
2.4 werkproces: Koopt artikelen in en ontvangt deze		
	<ul style="list-style-type: none">• Mensen en middelen organiseren• Voortgang bewaken	voortgang van de planning, zodat producten tijdig ingekocht worden en de voorraad op peil is.

Kerntaak 2 Geeft leiding aan de onderneming**2.5 werkproces: Werft en selecteert nieuwe medewerkers**

Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice werft en selecteert nieuwe medewerkers, hulp- en vakantiekrachten. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaat geschikt is voor het bedrijf en de functie. Hij selecteert kandidaten en stelt hen aan. Op basis van een formatieplan gaat hij te werk volgens de daarvoor opgestelde procedures.	
Gewenst resultaat	Personeel is op betrouwbare en ethische wijze geworven, geselecteerd en aangesteld of ontslagen volgens een formatieplan en vastgelegde procedures, passend bij het bedrijf.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• *K: = kennis van• *V: = vaardig in• K: de procedures met betrekking tot werving, selectie, aanstelling en ontslag• K: personeelsmanagement• K: wettelijke bepalingen en CAO• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging• V: sociale vaardigheden	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen	Gaat op basis van het formatieplan na welke kandidaten hij voor welke functie kan aannemen en bepaalt binnen de gestelde kaders en op basis van relevante gegevens of nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten geschikt zijn voor de functie en neemt een duidelijke beslissing over het werven en selecteren, zodat deze procedures in werking gesteld kunnen worden.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Communiqueert open en eerlijk tijdens het selectiegesprek op heldere en begrijpelijke wijze met kandidaten en medewerkers, waarbij hij taal en benaderingswijze afstemt op anderen en de situatie, zodat de boodschap goed overkomt en kandidaten en medewerkers in hun waarde worden gelaten.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het werven en selecteren relevante wet- en regelgeving en de in het bedrijf gebruikelijke procedure in acht.

Kerntaak 2 Geeft leiding aan de onderneming

2.6 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken

Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt samen met de medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken besluit hij over functieverandering, beloning of de beëindiging van de dienstbetrekking van medewerkers. 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 besluit genomen ten 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: competenties en functieprofielen• K: POP• V: coachen• 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">• Richting geven• Functioneren van mensen controleren	Besprekt en beoordeelt het functioneren van de (lerende) 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• Anderen ontwikkelen• Motiveren	Geeft (lerende) 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.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Neemt bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken de bedrijfsprocedure en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren	Rapporteert de resultaten van het beoordelings- of functioneringsgesprek volledig en nauwkeurig in het personeelsdossier.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• 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 dit kan verwerken in het personeelsdossier.

Kerntaak 2 Geeft leiding aan de onderneming		
2.7 werkproces: Zorgt voor informatie naar medewerkers		
Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice bepaalt over welke zaken die het bedrijf aangaan, zoals het bedrijfsbeleid en (technische) ontwikkelingen, hij de medewerkers moet informeren en informeert vervolgens de medewerkers hierover. Hij nodigt medewerkers uit om ook input te geven over deze zaken. Hij doet dit onder andere door het voeren c.q. initiëren van werkoverleg.	
Gewenst resultaat	Medewerkers zijn geïnformeerd over en voelen zich betrokken bij relevante zaken die het bedrijf aangaan.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • *K: = kennis van • *V: = vaardig in • K: analysemethoden • K: overlegvormen • 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"> • Proactief informeren • Bijdrage van anderen waarderen 	Informeert medewerkers over zaken die het horecabedrijf aangaan en nodigt hen uit om hiervoor input te geven en waardeert hun bijdrage, zodat medewerkers geïnformeerd zijn en zich betrokken voelen.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Informeert medewerkers op een begrijpelijke en correcte manier over zaken die het fastservicebedrijf aangaan, waarbij hij zijn communicatie afstemt op de medewerkers zodat de boodschap goed overkomt.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens 	Analyseert zaken die het fastservicebedrijf aangaan en zoekt uit wat de betekenis hiervan is voor de medewerkers, zodat medewerkers hierover geïnformeerd kunnen worden.

Kerntaak 2 Geeft leiding aan de onderneming		
2.8 werkproces: Plant en verdeelt de werkzaamheden		
Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice plant en verdeelt de werkzaamheden in zijn bedrijf. Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel en maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij bespreekt de planning met de betreffende medewerkers. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan het personeel binnen zijn team. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.	
Gewenst resultaat	Een planning waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers en de situatie.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • *K: = kennis van • *V: = vaardig in • K: het maken van capaciteitsberekeningen en prognoses • K: het maken van planningen en werkroosters • V: delegeren • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken 	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven • Diversiteit benutten 	Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers, hierbij rekening houdend met de capaciteit en wensen van de betrokkenen en de diversiteit van het personeel, zodat de werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	Bespreekt de planning tijdig met de medewerkers en past deze zo nodig aan, zodat zij hiermee instemmen.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • 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 conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Stelt planningen op conform de in het horecabedrijf gebruikelijke procedure en neemt daarbij de CAO-richtlijnen van de horecabranche, de ARBO-wet en overige wettelijke bepalingen in acht.

Kerntaak 2 Geeft leiding aan de onderneming		
2.9 werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt hen aan		
Omschrijving	De Manager/ondernemer 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 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. Hij ontwikkelt een introductie- en inwerkplan die hij gebruikt als leidraad voor het inwerkproces.	
Gewenst resultaat	Duidelijk geïnstrueerde en aangestuurde medewerkers, die hun werkzaamheden -ook in veranderende omstandigheden- efficiënt, effectief en conform afspraken en bedrijfsprocedures uitvoeren. Medewerkers hebben zicht op hun functioneren, zodat zij dit kunnen verbeteren. Medewerkers worden gesteund, gemotiveerd en gestimuleerd om goed te functioneren.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • *K: = kennis van • *V: = vaardig in • K: analysemethoden • K: leiderschapsstijlen • K: leidinggeven en aansturen • V: feedback geven • V: motiveren en stimuleren • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging • V: ontwikkelen van een leiderschapsstijl • V: problemen oplossen • V: verwerven van draagvlak 	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren 	Introduceert (nieuwe) medewerkers in de organisatie en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen het horecabedrijf, geeft hen met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten, zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt en controleert of zij de werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Motiveren 	Geeft 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.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de medewerker gerichte aanwijzingen en instructies kan geven.
	Gedrevenheid en ambitie tonen <ul style="list-style-type: none"> • Geestdrift tonen 	Toont een sterke mate van betrokkenheid bij de medewerkers en de werkzaamheden en zet zich zodanig in dat hij een voorbeeldfunctie vervult richting de medewerkers.

Kerntaak 2 Geeft leiding aan de onderneming		
2.9 werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt hen aan		
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Structuur aanbrengen	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd introductie- en inwerkplan voor het introduceren en inwerken van nieuwe medewerkers.

Kerntaak 2 Geeft leiding aan de onderneming**2.10 werkproces: Implementeert (wettelijke) regels en voorschriften**

Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice past belastingen, verzekeringen en wettelijke regels en voorschriften, die relevant zijn voor het bedrijf, toe. Hij formuleert huisregels van het bedrijf en bepaalt hoe de regels moeten worden nageleefd. Hij communiceert de wettelijke regels en voorschriften op het gebied van veiligheid, milieu, hygiëne en arbeidsomstandigheden en de huisregels naar de medewerkers, instrueert medewerkers en controleert de naleving van de regels en voorschriften.	
Gewenst resultaat	Geformuleerde huisregels en bijbehorend handhavingsbeleid, zodat wordt bijgedragen aan een veilige omgeving. Medewerkers leven (wettelijke) regels en voorschriften en huisregels na. Regels en voorschriften worden toegepast in de organisatie zodat de bedrijfsvoering voldoet aan de wettelijke richtlijnen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• *K: = kennis van• *V: = vaardig in• K: verzekeringen en belastingen• K: wettelijke regels en voorschriften op het gebied van hygiëne, veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden• V: Engels: lezen• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging• V: sociale vaardigheden	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen	Neemt duidelijke beslissingen over de regels en voorschriften die in het fastservicebedrijf moeten worden toegepast, zodat hij kan bepalen hoe deze nageleefd moeten worden.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren• Richting geven	Instrueert medewerkers over het hanteren van de regels en voorschriften, stimuleert medewerkers om deze in het werk in acht te nemen door zelf het goede voorbeeld te geven, controleert de naleving van de regels en voorschriften en spreekt medewerkers hier zo nodig op aan, zodat de regels en richtlijnen worden toegepast.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Structuur aanbrengen• Vlot en bondig formuleren• Communicatie op de ontvanger(s) richten	Formuleert op gestructureerde en kernachtige wijze huisregels en een handhavingsbeleid, waarbij hij de communicatie afstemt op de medewerkers en gasten, zodat zij zicht kunnen krijgen op de huisregels en het handhavingsbeleid en daarmee kunnen bijdragen aan een veilige omgeving.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	Sluit voor het bedrijf en de bedrijfsvoering relevante verzekeringen af, houdt zich aan de belastingrichtlijnen en aan de relevante wettelijke regels en voorschriften.

Kerntaak 2 Geeft leiding aan de onderneming**2.11 werkproces: Bewaakt, evalueert en verbetert processen en procedures op de werkvloer**

Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en/of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving.	
Gewenst resultaat	Continu zicht op de processen en procedures en routing op de werkvloer. De werkzaamheden worden uitgevoerd conform de kwaliteitsprocedures en conform planning en leiden tot het gewenste kwaliteitsniveau. Genoteerde problemen en/of stagnatie in de processen en procedures. Geformuleerde oplossingen/verbeterpunten, zodat een beslissing genomen kan worden over aanpassing van het proces en/of de procedure en/of over terugdringing van de kosten.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• *K: = kennis van• *V: = vaardig in• K: kwaliteitsniveaus en -procedures• K: verschillende analysemethoden• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging• V: problemen oplossen	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Functioneren van mensen controleren• Instructies en aanwijzingen geven	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.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert mogelijke problemen en/of stagnatie in de processen en procedures op nauwkeurige en volledige wijze, zodat mogelijke problemen of stagnatie inzichtelijk zijn gemaakt en het proces en/of de procedure aangepast kan worden en formuleert oplossingen/verbeterpunten, zodat een beslissing genomen kan worden over de oplossingen/verbeterpunten.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	Signaleert (mogelijke) problemen en/of stagnatie in de processen en procedures, analyseert de operationele processen en routing op de werkvloer op doelmatigheid, effectiviteit en rendement en bedenkt haalbare voorstellen om de processen te verbeteren en de kosten terug te dringen.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Productiviteitsniveaus halen• Kwaliteitsniveaus halen	Controleert en beoordeelt of de werkzaamheden voldoen aan de geldende kwaliteits- en productiviteitseisen en richt de aandacht van de betrokkenen op zaken die de productiviteit en kwaliteit

Kerntaak 2 Geeft leiding aan de onderneming		
2.11 werkproces: Bewaakt, evalueert en verbetert processen en procedures op de werkvloer		
		beïnvloeden, zodat de gewenste kwaliteits- en productiviteitsniveaus behaald kunnen worden.

Kerntaak 2 Geeft leiding aan de onderneming		
2.12 werkproces: Promoot de onderneming		
Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice promoot en profileert de onderneming op verschillende wijzen. Met verschillende promotiemiddelen en/of binnen samenwerkingsverbanden zorgt hij voor naamsbekendheid van de onderneming door bijvoorbeeld het plaatsen van een advertentie, het verspreiden van promotiefoldertjes, kortingsbonnen, een persbericht, een eigen website, webvertising, beurzen enzovoort.	
Gewenst resultaat	Positieve naamsbekendheid van de onderneming, zodat de omzet van de onderneming vergroot kan worden. Gemaakte promotiekosten wegen op tegen de baten van de promotie.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • *K: = kennis van • *V: = vaardig in • K: marketinginstrumenten en ICT-toepassingen • K: middelen om het bedrijf mee te promoten • K: moderne communicatiemiddelen • K: presentatietechnieken • V: Engels: lezen • V: Engels: schrijven • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging 	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> • Indruk maken op anderen • Gesprekken richting geven • Emoties aanspreken 	Promoot en profileert het fastservicebedrijf in gesprekken en presentaties op positieve wijze en weet daarbij de aandacht te trekken, zodat betrokkenen een positieve indruk kunnen krijgen van het fastservicebedrijf.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Kernachtig communiceren • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen • Enthousiasme uitstralen 	Verstrekt duidelijke, begrijpelijke en kernachtige informatie over het fastservicebedrijf, waarbij hij de communicatie afstemt op de doelgroep en straalt hierbij enthousiasme en deskundigheid uit, zodat het fastservicebedrijf naamsbekendheid krijgt.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest geschikte marketinginstrumenten en hanteert deze op een doeltreffende wijze, zodat de promotiekosten opwegen tegen de baten van de promotie.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen • Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	Weet welke informatie relevant is om het fastservicebedrijf op de markt te kunnen profileren en grijpt kansen aan om het fastservicebedrijf te promoten, zodat de omzet van het fastservicebedrijf vergroot kan worden.

Kerntaak 2 Geeft leiding aan de onderneming**2.13 werkproces: Onderzoekt gast-/klant-/medewerkertevredenheid**

Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice onderzoekt de gasttevredenheid om informatie te verkrijgen over de wensen en behoeften van de gast en om erachter te komen of de gast tevreden is met de geleverde producten en diensten. Ook onderzoekt hij de tevredenheid van de medewerkers. Hij verzamelt gegevens, bijvoorbeeld door middel van een enquête en analyseert deze gegevens. Hij interpreteert de gegevens en verkrijgt hiermee informatie om wijzigingen en vernieuwingen door te voeren in de producten en diensten.	
Gewenst resultaat	Informatie over de wensen en behoeften van de gast en van de medewerkers en van de tevredenheid van de gast ten aanzien van de geleverde producten en diensten, zodat producten en diensten verbeterd kunnen worden.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• *K: = kennis van• *V: = vaardig in• K: gasttevredenheidsonderzoek• K: verschillende analysemethoden• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken• Verbanden leggen	Analyseert de informatie afkomstig uit het gast- en medewerkertevredenheidsonderzoek, interpreteert deze informatie en concludeert of gasten tevreden zijn over de geleverde producten en diensten en welke wensen en behoeften gasten en medewerkers hebben ten aanzien van de onderneming, zodat hij een duidelijk beeld heeft over de tevredenheid, de wensen en de behoeften van de gasten en de medewerkers.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Bekijkt de wensen en behoeften van gasten en medewerkers in relatie tot de mogelijkheden, bepaalt in hoeverre hij tegemoet kan komen aan de wensen en behoeften en controleert voortdurend of nog wordt voldaan aan de wensen en behoeften, zodat hij beschikt over de informatie om de producten en diensten te verbeteren.

Kerntaak 2 Geeft leiding aan de onderneming**2.14 werkproces: Signaleert en handelt klachten af**

Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice signaleert klachten tijdens contacten met gasten en medewerkers. Daarnaast ontvangt hij specifieke klachten van gasten en medewerkers. Hij schat de ernst van de klacht in en onderzoekt de oorzaak van de klacht, waarbij hij aandacht en begrip toont voor de gast of medewerker. Hij gaat na hoe de klachten kunnen worden opgelost, weegt oplossingen af en bepaalt op welke wijze de klacht wordt afgehandeld waarbij hij rekening houdt met de verwachtingen en belangen van de gast of medewerker en de financiële gevolgen voor de organisatie. Hij handelt de klachten af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem.	
Gewenst resultaat	Klachten zijn volgens de klachtenprocedure afgehandeld en geadministreerd in het systeem. Er is zoveel mogelijk tegemoetgekomen aan de verwachtingen en belangen van de gast of medewerker zonder het bedrijfsbelang te schaden.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• *K: = kennis van• *V: = vaardig in• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging• V: problemen oplossen• V: sociale vaardigheden	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	Signaleert en analyseert klachten, weegt mogelijke oplossingen tegen elkaar af, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen gastvriendelijkheid en het belang van de organisatie, en bepaalt vervolgens hoe de klacht afgehandeld moet worden, zodat de gast/medewerker een passende oplossing voor zijn klacht krijgt en het bedrijfsbelang niet tekort wordt gedaan.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	Overziet de financiële consequenties van eventuele toezeggingen die hij de gast/medewerker doet, zodat hij deze kan afwegen tegen de ernst van de klacht en de gewenste serviceverlening.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Houdt bij het afhandelen van klachten rekening met de gast/medewerker, zodat tegemoet wordt gekomen aan de verwachtingen en belangen van de gast/medewerker.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Registreert klachten van gasten/medewerkers en handelt deze volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling af, zodat hij de gast/medewerker tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.

Kerntaak 2 Geeft leiding aan de onderneming**2.15 werkproces: Richt de bedrijfsruimte in en onderhoudt de inventaris**

Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice bepaalt op basis van het presentatieplan en de bedrijfsformule wat hij nodig heeft om de bedrijfsruimte in te richten. Hij gaat na welk budget hij heeft om de ruimte in te (laten) richten. Hij bepaalt de inrichting en richt de ruimte in met inachtneming van de wettelijke richtlijnen. Desgewenst schakelt hij hulp in van externe deskundigen om de inrichting te bepalen en/of de ruimte in te richten. Hij sluit onderhoudscontracten af met leveranciers. Hij raadpleegt de status van de inventaris en onderhoudt of vervangt zo nodig de inventaris.	
Gewenst resultaat	Een optimale werkomgeving doordat de bedrijfsruimte is ingericht conform het presentatieplan en wettelijke richtlijnen en met de beschikbare financiële middelen. Onderhouden of vervangen inventaris.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• *K: = kennis van• *V: = vaardig in• K: onderhoudscontracten• K: presentatie, inrichting en inventaris• K: wettelijke richtlijnen op het gebied van hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: taalverzorging• V: rekenen: getallen• V: rekenen: meten en meetkunde• V: rekenen: verbanden• V: rekenen: verhoudingen	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Gevoel voor ruimte en richting tonen	Richt het fastservicebedrijf efficiënt, aantrekkelijk en conform het presentatieplan en de bedrijfsformule in en onderhoudt of vervangt zo nodig de inventaris, zodat er sprake is van een optimale werkomgeving.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken	Analyseert het presentatieplan, de bedrijfsformule, de begroting en de mogelijkheden in het fastservicebedrijf en bepaalt op basis van deze analyse hoe en door wie het fastservicebedrijf ingericht wordt, zodat hij het fastservicebedrijf in kan richten of een externe deskundige daartoe de opdracht kan geven.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Mensen en middelen organiseren• Voortgang bewaken	Regelt desgewenst externe deskundigen, zodat zij de inrichting van het fastservicebedrijf ontwerpen en uitvoeren, sluit onderhoudscontracten af met leveranciers, inventariseert de status van de inventaris en onderhoudt of vervangt zo nodig de inventaris, zodat er een onderhouden inventaris aanwezig is in het fastservicebedrijf.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Houdt zich aan de wettelijke richtlijnen, zodat de inrichting van het fastservicebedrijf voldoet aan de eisen met betrekking tot hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit.

Kerntaak 4 Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven

Proces-competentie-matrix Manager/ondernemer fastservice

Kerntaak 4 Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven		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	
		Bejissen 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	Neemt tafelreserveringen aan																										
4.2	Verricht voorbereidende werkzaamheden in het horecabedrijf					x						x	x								x						
4.3	Ontvangt en informeert/adviseert de gast									x		x							x						x		
4.4	Neemt de bestelling op en serveert deze					x				x		x	x							x	x						
4.5	Maakt dranken serveergereed																										
4.6	Bereidt kleine gerechten en snacks											x	x							x	x						
4.7	Maakt de rekening op en neemt afscheid van de gast											x	x						x		x						
4.8	Creëert en bewaakt sfeer		x			x				x									x		x		x				

Kerntaak 4 Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven		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																										
4.9	Neemt speciale arrangementen, partijen of bestellingen aan							X									X	X							X	
4.10	Voert afrondende werkzaamheden uit in het horecabedrijf					X						X								X						
4.11	Sluit het bedrijf af									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/ondernemer fastservice

Kerntaak 4 Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven

4.2 werkproces: Verricht voorbereidende werkzaamheden in het horecabedrijf

Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice werkt samen met collega's aan de uitvoering van voorbereidende werkzaamheden met inachtneming van de relevante voorschriften en richtlijnen. Hij controleert of alle benodigdheden in voldoende mate aanwezig en in orde zijn en vult zo nodig de werkvoorraad bij door het halen en inruimen van noodzakelijke artikelen. Hij zet de benodigde grondstoffen en producten klaar. Hij maakt onbewerkte grondstoffen schoon, deelt ze op en bewerkt ze voor op ordelijke, systematische en snelle wijze en met inachtneming van de relevante voorschriften en richtlijnen. Hij maakt voorbereidingen voor de specials van die dag. Hij stemt af met collega's en helpt hen zo nodig.	
Gewenst resultaat	Publieke ruimtes en werkruimtes zijn tijdig schoon en opgeruimd en het bedrijf ziet er verzorgd en aantrekkelijk uit. De werkvoorraad is op peil en alle benodigdheden zijn aanwezig. Onbewerkte grondstoffen staan tijdig klaar voor de bereiding en voldoen aan de geldende kwaliteitsnormen. Specials van de dag zijn voorbereid. Het pand is geopend.	
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, bewaring en bereidingswijze) • K: kwaliteitsnormende bedrijfsvoorschriften en andere relevante richtlijnen/voorschriften op het gebied van veiligheid, hygiëne, milieu en arbeidsomstandigheden. • V: 2e MVT: gesprekken voeren • V: 2e MVT: lezen • V: Engels: gesprekken voeren • V: Engels: lezen • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: rekenen: getallen • V: rekenen: verhoudingen • V: sociale vaardigheden • V: technieken voor het schoonmaken, opdelen en voorbereiden van producten 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	Stemt tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig, zodat de voorbereidende werkzaamheden tijdig gereed zijn en het fastservicebedrijf kan worden geopend.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Kiest en verzamelt de benodigde grondstoffen en producten, gebruikt de van toepassing zijnde schoonmaak-, opdeel- en voorbereidingstechnieken en werkt hierbij snel en precies met zijn handen, zodat de benodigde grondstoffen en producten klaarstaan voor de bereiding.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Controleert of alle benodigdheden in voldoende mate aanwezig zijn, selecteert de noodzakelijke artikelen en vult de werkvoorraad aan, zodat de bedrijfsruimte operationeel is.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt bij het uitvoeren van de voorbereidende werkzaamheden de (bedrijfs)voorschriften op het gebied van veiligheid, hygiëne, milieu en Arbo in acht.

Kerntaak 4 Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven**4.3 werkproces: Ontvangt en informeert/adviseert de gast**

Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice ontvangt gasten volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf en staat ze vriendelijk te woord. Hij inventariseert de wensen en behoeften van de gast, geeft informatie en/of advies en wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten.	
Gewenst resultaat	Gasten zijn op gastvriendelijke wijze behandeld. De wensen en behoeften van gasten zijn geïnventariseerd. Gasten hebben informatie en advies ontvangen. Er is een commercieel aantrekkelijk aanbod gedaan.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• *K: = kennis van• *V: = vaardig in• K: dranken, gerechten, menudelen, gerechtenopbouw en -bereiding en combinaties van dranken en gerechten• K: etiquette• V: 2e MVT: gesprekken voeren• V: 2e MVT: luisteren• V: 2e MVT: spreken• V: Engels: gesprekken voeren• V: Engels: luisteren• V: Engels: spreken• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: spreken• V: verkooptechnieken	Presenteren <ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting of advies over dranken, producten en gerechten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gasten worden geholpen in het maken van een keuze.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Informeert en adviseert de gast, gebruikmakend van kennis over de verschillende dranken, producten en gerechten, menudelen, gerechtenopbouw en -bereiding, zodat de gast een keuze voor de bestelling kan maken.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Inventariseert de wensen van de gast en bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en sluit in het advies voor de keuze van dranken, wijnen en/of gerechten hierop aan.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden benutten	Wijst gasten op de specialiteiten van de dag of de mogelijkheid om extra gerechten en/of dranken te bestellen, zodat de gasten kiezen voor een commercieel aantrekkelijk product en de omzet van het bedrijf kan worden vergroot.

Kerntaak 4 Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven

4.4 werkproces: Neemt de bestelling op en serveert deze

Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice neemt de bestelling van de gast op en verwerkt de bestelling in het kassasysteem. Hij serveert de bestelling uit aan de tafel van de gast of hij overhandigt de bestelling aan de gast. Hij stemt af met collega's en helpt hen zo nodig. Na gebruik van de bestelling ruimt hij de tafel af.	
Gewenst resultaat	Gasten zijn op gastvriendelijke wijze behandeld. De bestelling is opgenomen en klaargemaakt. De bestelling is tijdig getransporteerd en uitgeserveerd aan tafel of overhandigd aan de gast. Na gebruik van de bestelling is de tafel tijdig afgeruimd. Er is geen tijd en energie verspild en er is geen schade ontstaan.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • *K: = kennis van • *V: = vaardig in • K: etiquette • K: kassasystemen • K: kwaliteitsnormen • K: materialen en middelen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) • K: sociale hygiëne • K: veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit • V: 2e MVT: gesprekken voeren • V: 2e MVT: lezen • V: 2e MVT: luisteren • V: 2e MVT: spreken • V: debarasseertechnieken • V: Engels: gesprekken voeren • V: Engels: lezen • V: Engels: luisteren • V: Engels: spreken • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken • V: serveertechnieken • V: sociale vaardigheden 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken 	Stemt tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig, zodat de bestelling op tijd kan worden geserveerd en afgeruimd.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Informeert de gasten over de geserveerde dranken en gerechten en stemt taal en benaderingswijze op de gast af en neemt vervolgens de bestelling zodanig op dat de bestelling gereedgemaakt kan worden.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Transporteert en serveert of overhandigt de bestelling aan de gast en ruimt de tafel na gebruik van de bestelling af, waarbij hij gebruik maakt van draag- en serveermethoden.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Gebruikt de benodigde materialen en middelen op effectieve wijze bij het serveren van de bestelling, maakt gebruik van het kassasysteem om de bestellingen in te verwerken en gaat bewust om met materialen en middelen, zodat er geen tijd en energie verspild wordt en er geen schade ontstaat.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken 	Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is, zodat bestellingen tijdig geserveerd/overhandigd worden aan de gast.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Neemt bij het serveren van de bestelling en het afruimen van de tafel de relevante veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen in acht.

Kerntaak 4 Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven**4.6 werkproces: Bereidt kleine gerechten en snacks**

Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice bereidt koude of warme snacks en, afhankelijk van de bedrijfsformule, eenvoudige gerechten op basis van convenience producten die hij garneert en decoreert. Hij stemt voor en tijdens de bereiding zijn werkzaamheden af met zijn collega's. Hij werkt de producten en gerechten af door ze te dresseren, garneren en decoreren. Hij maakt de bestelling transport- en serveergereed.	
Gewenst resultaat	Werkzaamheden zijn afgestemd. Koude of warme snacks en kleine gerechten zijn bereid. Er is veilig, milieuvriendelijk en hygiënisch gewerkt. Materialen en middelen zijn effectief en efficiënt gebruikt. Producten en gerechten voldoen aan de kwaliteitseisen en staan tijdig transport- en serveergereed.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• *K: = kennis van• *V: = vaardig in• K: bereiden• K: keukengereedschappen (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen)• K: kwaliteitsnormen• K: materialen• K: waren• V: decoreer- en dresseertechnieken• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: spreken• V: snijtechnieken	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Gebruikt vakkennis en technieken bij het bereiden en afwerken van producten en gerechten en werkt hierbij snel en accuraat met zijn handen, zodat producten en gerechten transport- en serveergereed zijn.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen	Gebruikt bij het bereiden van kleine gerechten en snacks de benodigde materialen en middelen op effectieve wijze en gaat hier bewust mee om.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is bij de bereiding van koude en warme snacks en kleine gerechten, zodat de bestelling tijdig bij de gast geserveerd kan worden en de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Neemt bij het bereiden van producten en gerechten de veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het werken in een fastservicebedrijf in acht.

Kerntaak 4 Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven

4.7 werkproces: Maakt de rekening op en neemt afscheid van de gast

Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice rekent bestellingen met gasten af volgens de bedrijfsrichtlijnen. Hij maakt de rekening op, controleert deze en handelt deze af. Hij verwerkt de betalingen met verschillende betalingswijzen in de kassa. Hij neemt afscheid van de gasten volgens de bedrijfsformule van het horecabedrijf. Hij controleert bij het afscheid de tevredenheid van de gasten en onderneemt op basis van de signalen en opmerkingen, indien nodig, actie.	
Gewenst resultaat	Bestellingen zijn volgens bedrijfsrichtlijnen afgerekend met gasten. Betalingen zijn verwerkt in de kassa. Er is afscheid genomen van de gasten volgens de bedrijfsformule. Er is actie ondernomen op basis van de opmerkingen van gasten. De veiligheid is geborgd en derving is voorkomen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • *K: = kennis van • *V: = vaardig in • K: afrekenprocedures, betaalmiddelen en betalingswijzen • K: betaalautomaten • K: de veiligheidsvoorschriften en de bedrijfsvoorschriften. • K: kassasystemen • V: 2e MVT: gesprekken voeren • V: 2e MVT: lezen • V: 2e MVT: luisteren • V: 2e MVT: spreken • V: Engels: gesprekken voeren • V: Engels: lezen • V: Engels: luisteren • V: Engels: spreken • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken • V: rekenen: getallen • V: rekenen: verhoudingen 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Rekent snel en accuraat bij het afrekenen van bestellingen.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten en gebruikt deze bij het maken van de rekening en het afrekenen van bestellingen effectief, zodat de rekening kan worden opgemaakt.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Vraagt bij het afscheid nemen naar de tevredenheid van de gasten en let op de non-verbale signalen, zodat hij de dienstverlening kan verbeteren.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	Stelt conform bedrijfsrichtlijnen de rekening op en neemt hierbij de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften in acht, zodat de veiligheid wordt geborgd en derving wordt voorkomen.

Kerntaak 4 Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven

4.8 werkproces: Creëert en bewaakt sfeer

Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice creëert op basis van de bedrijfsformule van het bedrijf een passende sfeer in het bedrijf. Hij houdt tijdens het verblijf de gasten goed in de gaten en reageert en/of anticipeert alert op signalen van de gasten. Hij veraangenaamt het verblijf van gasten door de omstandigheden te optimaliseren op basis van de wensen en behoeften van de gasten. Hij bewaakt volgens de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept de sfeer in het bedrijf. Hij signaleert gedrag van gasten dat normafwijkend kan zijn en bespreekt dit met collega's. 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. Hij verwijdt indien nodig gasten uit het bedrijf.	
Gewenst resultaat	Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die is afgestemd op de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. Het verblijf van gasten wordt veraangenaamd en/of geoptimaliseerd. Er is zoveel mogelijk tegemoet gekomen aan de wensen en behoeften van gasten. 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
<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 en wet- en regelgeving • K: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures • V: 2e MVT: gesprekken voeren • V: 2e MVT: lezen • V: 2e MVT: luisteren • V: 2e MVT: spreken • V: de sociale omgang met anderen • V: Engels: gesprekken voeren • V: Engels: lezen 	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> • Uitoefenen van gezag 	Spreekt gasten aan op sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag en verwijdt zo nodig gasten uit het horecabedrijf, toont daarbij overwicht en stelt zich zo veel mogelijk zelfverzekerd op, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen en de goede sfeer wordt behouden.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Proactief informeren 	Overlegt tijdig met collega's 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"> • Enthousiasme uitstralen • Duidelijk uitleggen en toelichten 	Optimaliseert de sfeer in het contact met gasten op basis van hun wensen en behoeften, straalt enthousiasme uit en weet de gasten hierin mee te nemen, zodat hij het verblijf van gasten veraangenaamt, legt daarnaast het doel, de inhoud en het waarom van

Kerntaak 4 Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven

4.8 werkproces: Creëert en bewaakt sfeer

<ul style="list-style-type: none"> • V: Engels: luisteren • V: Engels: spreken • 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: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging 		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 of ontoelaatbaar 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.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Achterhaalt de specifieke wensen en behoeften van gasten en neemt deze tot uitgangspunt van het eigen handelen, zodat hij hier zoveel mogelijk aan tegemoet komt, reageert alert en attent op signalen van gasten, 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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.

Kerntaak 4 Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven		
4.9 werkproces: Neemt speciale arrangementen, partijen of bestellingen aan		
Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice bespreekt speciale arrangementen en grote en/of bijzondere partijen of bestellingen met (potentiële) opdrachtgevers. Hij onderhandelt met opdrachtgevers en neemt het arrangement, de partij of de bestelling aan rekeninghoudend met de wensen van de (potentiële) opdrachtgever en mogelijkheden van de organisatie.	
Gewenst resultaat	Speciale arrangementen en grote en/of bijzondere partijen of bestellingen zijn onder goede voorwaarden aangenomen waarbij rekening is gehouden met de wensen van (potentiële) opdrachtgevers de mogelijkheden van de organisatie.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • *V: = vaardig in • V: 2e MVT: gesprekken voeren • V: 2e MVT: luisteren • V: 2e MVT: spreken • V: Engels: gesprekken voeren • V: Engels: luisteren • V: Engels: spreken • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken • V: onderhandelen • V: rekenen: getallen • V: rekenen: verbanden • V: rekenen: verhoudingen 	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelen 	Onderhandelt met (potentiële) opdrachtgevers over speciale arrangementen en grote en/of bijzondere partijen of bestellingen, zodat een goede prijs-kwaliteitverhouding wordt bereikt en de bedrijfsbelangen behartigd worden.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen 	Houdt bij het aannemen van arrangementen, partijen of bestellingen rekening met de mogelijkheden van het fastservicebedrijf, zodat deze op elkaar afgestemd kunnen worden.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten • Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	Bespreekt speciale arrangementen en grote en/of bijzondere partijen of bestellingen en neemt deze aan, zodat de commerciële positie van het fastservicebedrijf kan worden uitgebouwd.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Inventariseert welke wensen de (potentiële) opdrachtgever heeft met betrekking tot de arrangementen, partijen en bestellingen en neemt deze tot uitgangspunt van het eigen handelen, zodat hij zo veel mogelijk kan inspelen op deze wensen.

Kerntaak 4 Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven		
4.10 werkproces: Voert afrondende werkzaamheden uit in het horecabedrijf		
Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice ruimt de werkruimte op en maakt deze schoon met in achtname van de relevante voorschriften en richtlijnen. Hij reinigt en desinfecteert apparatuur, gereedschap en materiaal en ruimt deze op. Hij zamelt afval in en voert dit af. Hij stemt af met collega's en helpt hen zo nodig. Hij vult de controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in.	
Gewenst resultaat	De werkruimtes zijn tijdig opgeruimd en schoongemaakt. Apparatuur, gereedschappen en materialen zijn tijdig gereinigd en opgeruimd. Afval is ingezameld en afgevoerd. De controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan zijn ingevuld, zodat gecontroleerd kan worden wanneer en wat er is schoongemaakt in het horecabedrijf. Er is geen schade ontstaan.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • *K: = kennis van • *V: = vaardig in • K: het bedrijfsschoonmaakplan • K: hygiëneregels en -voorschriften • K: procedures en technieken voor het verwijderen van afval en het veilig schoonmaken van keukenapparatuur en -machines • K: richtlijnen en voorschriften op het gebied van veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden. • K: schoonmaakmiddelen en -materialen (eigenschappen en toepassingen) • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken 	Stemt tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig, zodat de werkruimtes, apparatuur, gereedschappen en materialen worden schoongemaakt en opgeruimd.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Gebruikt de benodigde schoonmaakmaterialen en -middelen op effectieve wijze en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om door de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen, zodat er geen schade ontstaat.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt bij het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden het bedrijfsschoonmaakplan, de veiligheidsvoorschriften en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het werken in een horecabedrijf in acht en vult de controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in, zodat gecontroleerd kan worden wanneer en wat er is schoongemaakt.

Kerntaak 4 Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven**4.11 werkproces: Sluit het bedrijf af**

Omschrijving	De Manager/ondernemer fastservice sluit aan het einde van de dienst of van de werkdag de (computer)kassa af met inachtneming van de relevante voorschriften en richtlijnen. Hij telt, controleert en verantwoordt de ontvangsten en bergt het geld op of stort het af. Hij maakt de afrekenstaat op en verklaart in voorkomende gevallen eventuele kasverschillen. Hij controleert of alle noodzakelijke en afrondende werkzaamheden zijn verricht en of het bedrijf voor de volgende dag bedrijfsklaar is. Hij sluit daarna het bedrijf af.	
Gewenst resultaat	De kassa is afgesloten. Ontvangsten zijn verantwoord en opgeborgen of afgestort. Het bedrijf is bedrijfsklaar voor de volgende dag en is afgesloten.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• *K: = kennis van• *V: = vaardig in• K: de interne procedures en veiligheidsvoorschriften• K: kassasystemen• V: 2e MVT: lezen• V: Engels: lezen• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: schrijven• V: rekenen: getallen• V: rekenen: verbanden• V: rekenen: verhoudingen	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Maakt op nauwkeurige wijze een afrekenstaat, zodat de ontvangsten en eventuele kasverschillen zijn verantwoord.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken	Inventariseert en analyseert de ontvangsten en bepaalt waar eventuele kasverschillen door veroorzaakt worden, zodat de ontvangsten en eventuele kasverschillen verantwoord kunnen worden.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken conform voorgeschreven procedures	Controleert of alle noodzakelijke werkzaamheden zijn verricht, zodat hij het bedrijf volgens interne procedures en veiligheidsvoorschriften kan afsluiten.