

4.1 1e Medewerker fastservice

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>De 1e Medewerker fastservice verricht zijn werkzaamheden in de fastservice branche. De bedrijven waarin hij zijn werkzaamheden feitelijk uitvoert, hebben verschillende formules. Hierbij kan worden gedacht aan fastservicebedrijven, buffetrestaurants, cafetaria's en strandpaviljoens, IJssalons koffiezaken en tearooms, bake-off bedrijven, broodjeszaken, lunchrooms, pizza-afhaal- en bezorgbedrijven en pannenkoekenrestaurants.</p> <p>In de fastservicebranche komen er drie soorten bedrijven voor, te weten fastservicebedrijven van zelfstandige ondernemers, fastservicebedrijven van franchisenemers en fastservicebedrijven die eigendom zijn van een franchise- of ketenorganisatie. De verantwoordelijkheid voor de exploitatie bij de eerste twee soorten fastservicebedrijven is in handen van een ondernemer, bij de derde is die verantwoordelijkheid in handen van een functionaris van de franchise- of ketenorganisatie. De functie van 1e Medewerker fastservice komt voor in alle drie soorten fastservicebedrijven. De 1e Medewerker fastservice binnen de eerste twee soorten bedrijven werkt onder directe verantwoordelijkheid van de Manager/-ondernemer fastservice. In het derde geval werkt de 1e Medewerker fastservice onder directe leiding van de Manager/ bedrijfsleider fastservice..De 1e Medewerker fastservice in een bedrijf van een franchise- of ketenorganisatie is in werkelijkheid een functionaris van de franchise- of ketenorganisatie: hij is in dienst van de franchise- of ketenorganisatie die dus verantwoordelijk is voor zijn loon of salaris.</p> <p>Kenmerkend voor bedrijven in de fastservice is, dat gasten die ze bezoeken, verwachten, dat de service correct, snel en eenvoudig is, dat de verblijfsduur van de gast relatief kort is, dat producten die worden aangeboden eenvoudig zijn en reeds een voorbereiding hebben ondergaan, dat de prijs relatief laag is en dat de medewerkers contact hebben met de gast en tegelijkertijd bestellingen geheel of gedeeltelijk klaarmaken, samenstellen of verzamelen.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De 1e Medewerker fastservice richt alle activiteiten op de gasten en hun belangen. Hij denkt vanuit het perspectief van tevreden gasten. Hij toont interesse in de gasten en staat open voor hun wensen. De 1e Medewerker fastservice richt zijn werkzaamheden efficiënt en effectief in en voert deze planmatig en dus op een controleerbare manier uit. Hij controleert het eigen werk en de resultaten ervan. De 1e Medewerker fastservice is sterk probleemoplossend. Hij overziet de totale situatie en maakt een onderscheid tussen hoofdzaken en bijzaken. Hij heeft het vermogen om overzicht te houden over de werkzaamheden die tegelijkertijd plaatsvinden en toch heel verschillend zijn.</p> <p>De 1e Medewerker fastservice is commercieel en servicegericht, realiseert zich bij alle werkzaamheden dat de gast het vertrekpunt is, maar ook dat hij gericht moet zijn op het behalen van de bedrijfsdoelstellingen. Hij richt alle activiteiten op de belangen van de gasten en denkt vanuit het perspectief van tevreden gasten. Hij toont interesse in de gasten en staat open voor hun wensen.</p> <p>Een ander kenmerk van de beroepshouding van de 1e Medewerker fastservice is dat hij vanuit het gastvrijheidsconcept en sociaalhygiënisch beleid de sfeer creëert en bewaakt en op basis hiervan de gasten benaderd.</p> <p>De 1e medewerker fastservice is, tot slot, ingesteld op het bereiken van doelstellingen. Daartoe gaat hij op een eerlijke manier om met anderen, toont interesse in de mening en behoefte van anderen, staat open voor de gevoelens van anderen, toont inzicht in het eigen functioneren en is kritisch op zichzelf. Hij kan kritiek verwerken, blijft overeind bij falen of tegenspoed, komt met oplossingen en met voorstellen voor nieuwe werkwijzen.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3

Rol en verantwoordelijkheden	<p>De 1e Medewerker fastservice vervult een coördinerende rol: hij plant en verdeelt de werkzaamheden, stuurt medewerkers aan, controleert en corrigeert, indien nodig, medewerkers bij de uitvoering van hun taken. Hij vervult daarnaast een ondersteunende rol naar de Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of Manager/ ondernemer fastservice bij de coaching en begeleiding van lerende medewerkers op de werkplek. De 1e Medewerker vervult tevens een uitvoerende rol. Hij werkt immers actief mee bij het uitvoeren van werkzaamheden op het gebied van productie en distributie. De 1e Medewerker fastservice voert zijn werkzaamheden onder directe verantwoordelijkheid van de Manager/ bedrijfsleider fastservice of Manager/ondernemer fastservice uit, maar is verantwoordelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden van de medewerkers die tot zijn dienst behoren. Hij legt daarover verantwoording af bij de Manager/ bedrijfsleider fastservice of Manager/ondernemer fastservice.</p> <p>Ook heeft de 1e Medewerker fastservice een controlerende en stimulerende rol op basis van het gastvrijheidsconcept en sociaalhygiënisch beleid. Hij creëert en stimuleert een passende sfeer en controleert of gasten normafwijkend gedrag vertonen dat overeenkomt met het gastvrijheidsconcept en de huisregels. Bij overtreding hiervan spreekt hij gasten hierop aan.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van het beroep van 1e Medewerker fastservice is tamelijk hoog. De 1e Medewerker fastservice voert zijn taken naast elkaar uit. Hij stuurt medewerkers aan, werkt mee aan de begeleiding van lerende medewerkers op de werkplek en neemt zelf deel aan zowel het productie- als het distributieproces in het bedrijf. Hij stuurt medewerkers aan, maar is tegelijkertijd collega van diezelfde medewerkers. De aard en de inhoud van deze taken bepalen in sterke mate de graad van complexiteit van het beroep van 1e Medewerker fastservice. Daar komt nog bij dat de 1e Medewerker fastservice bij zijn taakuitvoering niet altijd kan volstaan met routinehandelingen en het gebruik van standaardprocedures. De problemen die zich hierbij kunnen voordoen, vragen om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen. De 1e Medewerker fastservice dient verschillende standaardwerkwijzen te kunnen combineren en/of werk naar eigen inzicht uit te kunnen voeren. Daarnaast dient de 1e Medewerker fastservice te beschikken over algemene kennis van en vaardigheden voor bedrijfsvoering om zijn werkzaamheden te kunnen uitvoeren.</p> <p>Er worden geen beroepsspecifieke niveaus voor een moderne vreemde taal aan de 1e medewerker fastservice gesteld.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.

2.2 1e Medewerker fastservice

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

Proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

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

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten 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	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen
Werkprocessen																										
1.5	Controleert apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit					X						X								X						
1.6	Werkt mee in het productieproces																									
1.7	Sluit het fastservicebedrijf of de cateringlocatie af																									

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten		
1.1 werkproces: Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor productie- en distributieproces		
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice voert voorbereidende werkzaamheden uit ten behoeve van het productie- en distributieproces volgens relevante wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. Hij stemt de werkzaamheden af met zijn collega's. Hij controleert de buffetten, schappen, counters, vaste attributen en servicetafels. Hij maakt deze waar nodig schoon, vult ze bij en vervangt waar nodig producten. Hij legt gereedschappen en materialen klaar en zet volgens het opstartschema van het bedrijf de benodigde apparaten en installaties aan.	
Gewenst resultaat	De voorbereidende werkzaamheden zijn afgestemd met collega's . De buffetten, schappen, counters, vaste attributen en servicetafels zijn gecontroleerd en aangevuld. De benodigde apparaten en installaties zijn op tijd aangezet op basis van het opstartschema.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K=kennis van , V= vaardig in K: materialenkennis (eigenschappen en toepassing) K: milieuzorg K: omzetverwachtingen K: opstartschema van apparatuur en automaten K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante veiligheidsvoorschriften K: relevante wettelijke richtlijnen V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken V: rekenen: getallen V: rekenen: verbanden V: rekenen: verhoudingen 	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het bijvullen, het behandelen van grondstoffen en het uitvoeren van lichte schoonmaakwerkzaamheden en gaat er effectief en bewust mee om, zodat geen tijd, geld en energie verspild wordt.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Werkt bij het uitvoeren van voorbereidende werkzaamheden volgens bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en maakt gebruik van het opstartschema om de benodigde apparaten en installaties aan te zetten.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	Stemt tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig, zodat er optimaal wordt samengewerkt, de werkzaamheden tijdig gereed zijn en het fastservicebedrijf kan worden geopend.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Rekent op basis van zijn inzicht en de te verwachten omzet de benodigde hoeveelheden nauwkeurig uit om buffetten, schappen, counters en servicetafels te kunnen aanvullen.

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten		
1.2 werkproces: Voert productiewerkzaamheden uit		
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice bereidt en/of assembleert producten conform de werkinstructies. Hij verzamelt bestellingen van producten. Hij maakt producten met behulp van diverse apparatuur klaar en werkt bereide en/of geassembleerde producten af tot aantrekkelijke eindproducten. Daarnaast controleert hij de bereiding en assemblage van producten conform relevante bedrijfsvoorschriften en wet- en regelgeving.	
Gewenst resultaat	Producten zijn verzameld, bereid en/of geassembleerd en afgewerkt volgens de werkinstructies van het fastservicebedrijf. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Er is veilig gebruik gemaakt van diverse apparatuur om producten te kunnen bereiden en/of assembleren. De bereide producten zijn afgewerkt tot aantrekkelijke eindproducten. Daarnaast is de bereiding en/of assemblage van producten gecontroleerd conform bedrijfsvoorschriften en wet- en regelgeving. Waar nodig is er bijgestuurd en feedback gegeven.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K=kennis van , V= vaardig in K: de werking van de voor de fastservice kenmerkende apparatuur K: kwaliteitsnormen K: materialenkennis (eigenschappen en toepassing) K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante veiligheidsvoorschriften K: relevante wettelijke richtlijnen K: warenkennis V: fastservice kenmerkende productietechnieken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Past de in het fastservicebedrijf van toepassing zijnde bereidingstechnieken vlot en accuraat toe om producten te kunnen bereiden en afwerken.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Gebruikt bij het bereiden van producten en kleine gerechten de benodigde apparatuur, materialen en middelen opeffectieve wijze en gaat bewust om met de materialen en middelen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het bereiden en assembleren van producten conform (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet-en regelgeving, zodat er geen onveilige situaties ontstaan en er hygiënisch gewerkt wordt.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	Werk ordelijk en systematisch bij de bereiding van fastserviceproducten en werkt daarbij in het tempo dat nodig is om de bestelling tijdig aan de gast te kunnen overhandigen en zodat de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.

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

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten		
1.4 werkproces: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit		
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice ruimt aan het einde van de werkdag overgebleven producten op. Hij registreert de producten die niet meer gebruikt kunnen worden. Hij ruimt gereedschappen op, maakt apparaten en gereedschappen schoon en desinfecteert deze, indien nodig. Hij voert dagelijks en preventief onderhoud en/of schoonmaakwerkzaamheden uit volgens het aanwezige schoonmaakplan en stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij zamelt afval in en voert het gescheiden af. Hij voert oliën en/of afvalstoffen op voorgeschreven wijze af. Hij registreert de resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles.	
Gewenst resultaat	De overgebleven producten zijn volgens bedrijfsrichtlijnen opgeruimd en geregistreerd indien deze niet meer gebruikt kunnen worden. De werkruimte, apparatuur, gereedschappen en materialen zijn opgeruimd, schoongemaakt en gedesinfecteerd. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende. Afval is verzameld en gescheiden afgevoerd. De resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles zijn geregistreerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K=kennis van , V= vaardig in K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante veiligheidsvoorschriften K: relevante wettelijke richtlijnen K: schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen (eigenschappen en toepassing) V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging 	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen en gebruikt deze op effectieve wijze voor het schoonmaken en desinfecteren van werkruimtes, apparatuur en gereedschappen en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, door de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen in een droge en schone omgeving.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij de afrondende werkzaamheden conform bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving met betrekking tot hygiëne.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Registreert de resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles en de producten die niet meer gebruikt kunnen worden nauwkeurig en volledig, zodat deze resultaten kunnen worden gerapporteerd aan de direct leidinggevende.

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten		
1.5 werkproces: Controleert apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit		
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice controleert de verschillende apparatuur, gereedschappen en materialen op het voorkomen van bijzonderheden, mankementen of slijtage en gebruikt hierbij een checklist. Hij heft in voorkomende gevallen na overleg met zijn leidinggevende eenvoudige storingen op, voert eenvoudige reparaties uit en meldt grotere gebreken en ernstige storingen bij de leidinggevende of neemt rechtstreeks contact op met de leverancier of met het onderhoudsbedrijf.	
Gewenst resultaat	Apparatuur, gereedschappen en materialen zijn gecontroleerd op werking, mankementen en slijtage. Eenvoudige storingen zijn opgelost en eenvoudige reparaties zijn uitgevoerd. Er is bij grotere gebreken of ernstige storingen gecommuniceerd met de leidinggevende en/of na overleg met hem contact opgenomen met de leverancier of het onderhoudsbedrijf bij mankementen en/of storingen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K=kennis van , V= vaardig in K: contracten van onderhoudsbedrijven K: de werking en gebruikersonderhoud van apparatuur, automaten en materialen K: garanties K: materialenkennis (eigenschappen en toepassing) K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante veiligheidsvoorschriften K: relevante wettelijke richtlijnen K: schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen (eigenschappen en toepassing) V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Stemt bij grotere storingen de vervolgstappen met de leidinggevende af en/of neemt contact op met de leverancier of het onderhoudsbedrijf en schakelt hun hulp in, zodat storingen en grote gebreken kunnen worden verholpen.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Gebruikt zijn kennis met betrekking tot de werking en onderhoudsrichtlijnen van diverse apparatuur, gereedschappen en materialen bij het controleren ervan en signaleert bijzonderheden, mankementen of slijtage, zodat mankementen kunnen worden voorkomen of worden opgelost.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures Instructies opvolgen 	Houdt onderhoudschema's en/of checklisten aan als richtlijn bij het controleren van apparatuur, materialen en gereedschappen en houdt tevens bedrijfsvoorschriften en veiligheidsvoorschriften in acht, zodat apparatuur, het materieel en de apparatuur regelmatig wordt onderhouden en er veilig gewerkt wordt.

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

Proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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		U	V	W	X	Y															
2.1	Verkoopt producten									x									x		x
2.2	Bedient en beheert de kassa											x	x								
2.3	Distribueert bestellingen												x						x	x	
2.4	Gaat om met normafwijkend gedrag					x				x									x		x
2.5	Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening					x						x								x	x
2.6	Vangt klachten van gasten op en handelt deze af									x										x	
2.7	Werkt mee in het verkoop- en distributieproces																				
2.8	Stelt een menuplanning op																				
2.9	Doet voorstellen voor de organisatie van feesten en partijen																				

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		
2.1 werkproces: Verkoopt producten		
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice maakt contact met de gast. Hij beantwoordt vragen en geeft de gast informatie over de samenstelling van een product. Hij neemt bestelling van gasten op en helpt, indien nodig, de gast met zijn keuze. Hij controleert of hij de bestelling goed heeft begrepen. Waar mogelijk probeert hij bijverkoop te realiseren. Daarnaast stimuleert hij bijverkoop en controleert vervolgens of er bijverkoop heeft plaatsgevonden.	
Gewenst resultaat	Gasten zijn begroet en de bestelling is opgenomen. Gasten hebben indien gewenst informatie ontvangen over de samenstelling van producten en zijn geholpen bij hun keuze. Bijverkoop is waar mogelijk gerealiseerd. De opgenomen bestellingen zijn gecontroleerd op volledigheid. Daarnaast is bijverkoop gestimuleerd en gecontroleerd of bijverkoop heeft plaatsgevonden.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K=kennis van , V= vaardig in K: doelgroepen K: drankenkennis K: relevante bedrijfsvoorschriften K: verkoopinstructies K: warenkennis V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: sociale vaardigheden V: verkooptechnieken 	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting op de samenstelling van producten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gast wordt geholpen in het maken van een keuze.
	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, bekijkt deze in relatie tot de mogelijkheden en adviseert de gast op basis van dranken- en warenkennis en/of probeert bijverkoop te realiseren, zodat de dienstverlening zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de gast.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt de verkoopinstructies van het bedrijf op en werkt conformde voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen.

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten**2.2 werkproces: Bedient en beheert de kassa**

Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice verwerkt de bestelling van het bedrijf in het kassasysteem. Hij boekt verkoop van in voorkomende gevallen op rekening. Hij controleert het geld op echtheid. Hij geeft wisselgeld correct terug. Hij houdt de kassa ordelijk en overzichtelijk. Hij herstelt foutief aangeslagen bonnen en bestellingen en hij controleert de ontvangsten.	
Gewenst resultaat	Bestellingen zijn verwerkt in het kassasysteem. In voorkomende gevallen zijn producten op rekening geboekt. Geld is gecontroleerd op echtheid. De kassa is ordelijk en overzichtelijk. Foutief aangeslagen bonnen en bestellingen zijn hersteld. Ontvangsten zijn gecontroleerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K=kennis van , V= vaardig in• K: betaalmiddelen• K: betaalsystemen• K: kassasystemen• K: relevante bedrijfsvoorschriften• K: relevante veiligheidsvoorschriften• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: spreken• V: rekenen: getallen• V: rekenen: verbanden• V: rekenen: verhoudingen	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Rekent vlot en accuraat bestellingen af en kasverschillen uit en controleert deze op basis van de inkomsten en kassa-uitdraaien.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt gebruik van het kassasysteem en diverse betaalsystemen en -middelen en gebruikt deze effectief bij het maken van de rekening en het afrekenen van bestellingen.

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten**2.3 werkproces: Distribueert bestellingen**

Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice distribueert bestellingen. Afhankelijk van waar de bestelling wordt gebruikt, verpakt hij de bestelling, overhandigt hij de bestelling aan de counter/het buffet, serveert hij de bestelling, bezorgt hij de bestelling of laat hij de bestelling op het besteladres bezorgen. Hij wenst de gast smakelijk eten toe. Hij neemt afscheid van de gast, past aftersales toe en vraagt daarbij naar de tevredenheid.	
Gewenst resultaat	De bestelling is verpakt en tijdig overhandigd, gedistribueerd of geserveerd aan de gast volgens de bedrijfsformule. Er is afscheid genomen van de gast, er zijn aftersales toegepast en er is gevraagd naar de tevredenheid van de gast.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* K=kennis van , V= vaardig inK: de bedrijfsformule van het bedrijfK: relevante bedrijfsvoorschriften	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt bij het distribueren en verpakken van de bestelling gebruik van verschillende soorten materialen en verpakkingsvormen en gaat hier efficiënt mee om.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Controleert of de bestelling en de verleende service voldoet aan de wensen en verwachtingen van de gast en stelt de tevredenheid van de gast zo objectief mogelijk vast.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">Kwaliteitsniveaus halenProductiviteitsniveaus halenSystematisch werken	Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is, zodat bestellingen tijdig geserveerd, gedistribueerd en/of overhandigd kunnen worden aan de gast en de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

2.4 werkproces: Gaat om met normafwijkend gedrag

Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice bewaakt volgens de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept de aangename sfeer in het bedrijf. Hij signaleert gedrag van gasten dat normafwijkend kan zijn en bespreekt dit met collega's of de leidinggevende. Hij houdt alcoholgebruik van de gasten in de gaten. Ook houdt hij in de gaten of er drugs worden gebruikt, hij let daarbij op het gedrag van gasten. Hij spreekt gasten aan op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag volgens het sociaalhygiënisch beleid. Hij legt hen het sociaalhygiënisch beleid uit. Hij levert indien nodig een bijdrage aan het bijstellen sociaalhygiënisch beleid. Daarnaast doet hij indien nodig voorstellen om de inrichting van het bedrijf aan te passen.	
Gewenst resultaat	Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die aansluit op de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. Onveilige situaties zijn tijdig voorkomen. Gasten zijn aangesproken op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag. Het sociaalhygiënisch beleid is uitgelegd aan de gast. Er is indien nodig een aanpassingsvoorstel gedaan voor het sociaalhygiënisch beleid en de inrichting van het bedrijf.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures V: de sociale omgang met anderen V: gesprekstechnieken V: het toepassen van strategieën om normafwijkend gedrag te voorkomen V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen of tijdig kan worden ingegrepen en legt proactief eventuele aanpassingvoorstellen voor het sociaalhygiënisch beleid of de herinrichting van het bedrijf voor aan zijn leidinggevende.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Legt het doel, de inhoud en het waarom van het sociaalhygiënisch beleid duidelijk, correct en begrijpelijk uit aan gasten die deze regels overtreden, waarbij hij de stijl van communiceren en de benaderingswijze afstemt op de gast om het overtreden van huisregels te voorkomen en controleert of de boodschap goed is overgekomen.
	Met druk en tegenslag omgaan <ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk Een positieve kijk houden Grenzen stellen 	Weet grenzen te stellen aan normafwijkend gedrag van gasten en geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden, blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van zaken en problemen, zodat onveilige situaties worden voorkomen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt bij normafwijkend gedrag van gasten conform de bedrijfsformule, het gastvrijheidsconcept, de

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

2.4 werkproces: Gaat om met normafwijkend gedrag

	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	huisregels en het sociaalhygiënisch beleid, en spreekt gasten op basis hiervan aan, zodat de aangename sfeer in het bedrijf wordt behouden.
	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Checkt regelmatig of de gasten tevreden zijn, geeft de prioriteit aan signalen, zorgen en problemen van gasten, neemt deze zorgen serieus, zodat hij kan anticiperen op mogelijk onveilige situaties.

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten**2.5 werkproces: Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening**

Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice voert hulpverleningstaken uit op basis van de ontstane situatie en stelt collega's en/of zijn leidinggevende direct op de hoogte. Hij schakelt afhankelijk van de aard van de situatie, de bedrijfshulpverlening (BHV-er) en/of externe instanties, zoals de ambulancedienst en brandweer, in.	
Gewenst resultaat	Bedrijfshulpverleningstaken zijn uitgevoerd op basis van de ontstane situatie. Collega's en leidinggevende zijn op de hoogte gebracht van de situatie. Afhankelijk van de situatie is de BHV-er en/of externe instanties ingeschakeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* K=kennis van , V= vaardig inK: bedrijfshulpverleningK: EHBOK: relevante bedrijfsvoorschriftenV: inschattingsvermogenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: lezenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: sprekenV: sociale vaardigheden	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	Stelt collega's en/of leidinggevende tijdig op de hoogte van de ontstane situatie en schakelt, afhankelijk van de situatie, de BHV-er en/of externe instanties, zoals de ambulancedienst of brandweer in.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Past diverse bedrijfshulpverleningstaken en EHBO handelingen snel, precies en accuraat toe, zodat correct wordt omgegaan met de gevolgen van de onveilige situaties.
	Met druk en tegenslag omgaan <ul style="list-style-type: none">Effectief blijven presteren onder drukEen positieve kijk houden	Blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van situaties, zodat constructief wordt gehandeld bij onveilige situaties.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Handelt bij het verlenen van bedrijfshulpverlening en het uitvoeren van EHBO handelingen conform de bedrijfsrichtlijnen.

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		
2.6 werkproces: Vangt klachten van gasten op en handelt deze af		
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice vangt klachten van gasten op over de service en/of producten van het bedrijf. Hij handelt klachten af volgens de klachtenprocedure. Hij stelt, afhankelijk van de procedure voor klachtenbehandeling in het bedrijf, de gasten op de hoogte van de wijze van afhandeling van de klacht. Hij meldt klachten van gasten altijd bij de leidinggevende.	
Gewenst resultaat	Klachten zijn gesignaleerd en indien mogelijk opgelost volgens de klachtenprocedure. Klachten zijn geanalyseerd in het licht van de relevantie ervan en doorgegeven aan de leidinggevende. De gasten zijn, afhankelijk van de klachtenprocedure, op de hoogte gebracht van de wijze van afhandeling van de klacht.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K=kennis van , V= vaardig in K: klachtenprocedure K: voedselveiligheid V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken V: sociale vaardigheden 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt klachten volgens de klachtenprocedure af en geeft deze conform de klachtenprocedure door aan de leidinggevende, zodat hij de gast tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Reageert adequaat op de gasten bij het uiten van hun klacht, legt de vervolgstappen en de wijze van afhandeling helder, rustig en begrijpelijk uit aan de gast, checkt regelmatig of de aansluiting er nog is en stemt zijn taal en benaderingswijze op hen af, zodat de gasten zich serieus genomen voelen.

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

Proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt		
3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt		
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice controleert de voorraad op kwaliteit en houdbaarheid. Hij houdt de bewaar- of opslagplaats op orde conform relevante bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen de en vult de werkvoorraad bij. Hij vult standaard (voorraad)lijsten in en geeft deze door aan de Manager/ bedrijfsleider fastservice.	
Gewenst resultaat	De voorraden zijn gecontroleerd op kwaliteit en houdbaarheid. De standaard (voorraad)lijsten zijn ingevuld en doorgegeven aan de Manager/ bedrijfsleider fastservice. De bewaar- of opslagplaats is op orde gebracht volgens de bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K=kennis van , V= vaardig in K: opslagcondities K: relevante bedrijfsvoorschriften K: standaard (voorraad)lijsten K: voorraadbeheer K: warenkennis V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: rekenen: verbanden 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Controleert de voorraad vlot en accuraat op kwaliteit en houdbaarheid, zodat de behoefte aan grondstoffen kan worden vastgesteld en houdt de bewaar- of opslagplaats op peil door de temperatuur en vochtigheid nauwkeurig te controleren en deze indien nodig bij te stellen op basis van zijn warenkennis.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Vult standaard (voorraad)lijsten in en neemt bij het op peil brengen van de bewaar- of opslagplaats en het controleren van de voorraad de bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen in acht.

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt		
3.2 werkproces: Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen		
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice ontvangt grondstoffen en goederen. Hij controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis van relevante bedrijfsvoorschriften en wet- en regelgeving. Hij tekent, wanneer alles in orde is, de afleverbon. Hij noteert de resultaten van de uitgevoerde controles, de temperatuur van de geleverde goederen en eventuele afwijkingen. Hij meldt opgemerkte afwijkingen aan de Manager/ bedrijfsleider fastservice.	
Gewenst resultaat	Grondstoffen en goederen zijn in ontvangst genomen en gecontroleerd volgens de bedrijfsvoorschriften en wet- en regelgeving. De resultaten van de uitgevoerde controles, de temperatuur van de geleverde goederen en eventuele afwijkingen zijn genoteerd. De afleverbon is, indien alles in orde is, getekend. Opgemerkte afwijkingen zijn doorgegeven aan de Bedrijfsleider fastservice.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * K=kennis van , V= vaardig in • K: grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring) • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: rekenen: verbanden 	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Noteert de resultaten van de uitgevoerde controles, de temperatuur van de geleverde goederen en eventuele beschadigingen en/of afwijkingen van de geleverde producten volledig en nauwkeurig.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis de wet- en regelgeving, handelt bij afwijkingen in de bestelling en het retourneren van beschadigde grondstoffen en goederen volgens bedrijfsvoorschriften.

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

Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice transporteert volgens relevante richtlijnen de goederen intern naar de bestemde plaatsen. Hij pakt de goederen uit of om en slaat deze op. Hij houdt daarbij rekening met de aard, de structuur en de houdbaarheid van de grondstoffen en goederen. Hij volgt bij het opslaan van de grondstoffen en goederen de regels op voor opslag en het FiFo-principe. Hij voert de verpakkingsmaterialen, de emballage en het overige afval af.	
Gewenst resultaat	Goederen zijn uitgepakt, getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens relevante richtlijnen en het FiFo-principe, waarbij hij rekening heeft gehouden met de aard, de structuur en met de houdbaarheid van de grondstoffen en goederen. Verpakkingsmaterialen, de emballage en overig afval is afgevoerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* K=kennis van , V= vaardig inK: FiFoK: grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring)K: relevante bedrijfsvoorschriftenK: relevante veiligheidsvoorschriftenK: relevante wettelijke richtlijnenK: transportmiddelen	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruikenGeschikte materialen en middelen kiezenGoed zorgdragen voor materialen en middelen	Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen voor het uitpakken, transporteren en opslaan van de verschillende goederen en grondstoffen, gebruikt deze op effectieve wijze en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, zodat onveilige situaties worden voorkomen en er geen tijd en energie verspild wordt.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	Werkt bij het transporteren, het opslaan van producten, dranken en artikelen en het afvoeren van afval conform bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat derving wordt voorkomen.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

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

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.8	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan		x	x						x																
4.9	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			x		x																				
4.10	Bewaakt, evalueert en verbetert processen en procedures op de werkvloer		x			x														x						
4.11	Organiseert personeelsbijeenkomsten en periodiek werkoverleg																									
4.12	Rapporteert aan de manager/ondernemer					x					x															

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.7 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden		
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice plant en verdeelt de werkzaamheden binnen zijn dienst en past waar nodig de planning aan. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. Hij geeft degene die de werkroosters heeft gemaakt feedback over de opgestelde roosters, zodat toekomstige roosters geoptimaliseerd kunnen worden. Hij draagt indien van toepassing zijn dienst over aan een andere leidinggevende.	
Gewenst resultaat	Een operationele planning waarin de te verrichten werkzaamheden zijn opgesteld en afgestemd op de capaciteit en kwaliteiten van medewerkers. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn toegekend aan de medewerkers. De verantwoordelijke voor het maken van de werkroosters is voorzien van relevante feedback.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K=kennis van , V= vaardig in K: capaciteitsberekeningen en prognoses K: het maken van operationele planningen K: kwaliteitssystemen K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante veiligheidsvoorschriften K: relevante wettelijke richtlijnen V: feedback geven K: leidinggeven en aansturen V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging 	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> Taken delegeren Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven Diversiteit benutten 	Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers, zodat een realistische en haalbare planning kan worden opgesteld.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Openhartig en oprecht communiceren 	Geeft duidelijke en eerlijke feedback aan de persoon die de werkroosters heeft gemaakt, zodat deze bijgesteld kunnen worden.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt een volledige, nauwkeurige en correcte operationele planning op.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen Mensen en middelen organiseren 	Stelt prioriteiten in de werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden wanneer uitgevoerd moeten worden, hoeveel medewerkers en middelen hiervoor nodig zijn.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Stelt planningen op conform de in het fastservicebedrijf gebruikelijke procedures en neemt daarbij de CAO-richtlijnen van de fastservicebranche, de ARBO-wet en overige wettelijke bepalingen in acht.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.8 werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan**

Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken en technische aspecten ervan, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen. Hij draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de (lerende) medewerkers. Hij introduceert nieuwe (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie.	
Gewenst resultaat	De (lerende) medewerkers zijn geïnstrueerd over de werkzaamheden, de te behalen doelen en resultaten en weten wat er van hen verwacht wordt. Nieuwe medewerkers zijn geïntroduceerd en ingewerkt. (Lerende) medewerkers zijn gemotiveerd en worden begeleid.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K=kennis van , V= vaardig in• K: inwerkprocedures• K: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures• V: coachen• V: feedback geven• V: gesprekstechnieken• V: instructievaardigheden• K: leidinggeven en aansturen• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: spreken• V: problemen oplossen	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Uitoefenen van gezag• Functioneren van mensen controleren	Maakt nieuwe (lerende) medewerkers wegwijs in de organisatie en in de processen en procedures binnen het fastservicebedrijf, geeft (lerende) medewerkers duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten, zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt en controleert of (lerende) medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren• Motiveren	Geeft (lerende) medewerkers heldere en constructieve feedback over de uitvoering van de werkzaamheden, stimuleert (lerende) medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Introduceert de (lerende) medewerker en reageert adequaat op vragen en opmerkingen van (lerende) medewerkers, door deze op een heldere, rustige en begrijpelijke wijze te beantwoorden, checkt regelmatig of de aansluiting er nog is en stemt zijn taal en benaderingswijze op hen af, zodat de (lerende) medewerkers zich op hun gemak voelen.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.9 werkproces: Motiveert en stimuleert samenwerking in het team**

Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren.	
Gewenst resultaat	Zaken die het functioneren binnen het team verstoren zijn besproken. Er is een positieve verstandhouding binnen het team en medewerkers zijn gemotiveerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K=kennis van , V= vaardig in• K: verzuimbegeleiding• V: coachen• V: feedback geven• V: instructievaardigheden• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: spreken	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Motiveren	Stimuleert een goede samenwerking in het team, door medewerkers te motiveren doelen te bereiken, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Bevorderen van de teamgeest	Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen de teamleden en stelt zaken aan de orde die het functioneren en de harmonie in het team verstoren, zodat problemen in het team worden opgelost.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.10 werkproces: Bewaakt, evalueert en verbetert processen en procedures op de werkvloer**

Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice evalueert en verbetert indien nodig de operationele werkzaamheden van het team en de hygiëne- en kwaliteitscontroles. Hij ziet erop toe dat de medewerkers werken conform de bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. Bij afwijkingen in de werkzaamheden of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team.	
Gewenst resultaat	De operationele werkzaamheden van het team en de hygiëne- en kwaliteitscontroles zijn geëvalueerd en indien nodig verbeterd. Werkzaamheden zijn volgens de bedrijfsvoorschriften en relevante regel- en wetgeving uitgevoerd. Oplossingen of verbeterpunten zijn aangedragen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* K=kennis van , V= vaardig inK: de ARBO-wetK: kwaliteitsniveaus en -proceduresK: leidinggeven en aansturen	Aansturen <ul style="list-style-type: none">Instructies en aanwijzingen gevenFunctioneren van mensen controleren	Herkent ineffectief en inefficiënt gedrag, corrigeert de medewerker indien nodig op de uitvoering van de werkzaamheden en draagt oplossingen of verbeterpunten aan, zodat werkzaamheden leiden tot het gewenste resultaat.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">Afstemmen	Besprekt bij problemen en/of stagnatie mogelijke oplossingen en/of verbeterpunten met het team.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven proceduresWerken conform veiligheidsvoorschriftenWerken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Bewaakt de uitvoering van de operationele werkzaamheden van het team en de hygiëne- en kwaliteitscontroles op basis van de bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving , zodat de operationele werkzaamheden van het team en de hygiëne- en kwaliteitscontroles gecontroleerd en indien nodig verbeterd kunnen worden.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.12 werkproces: Rapporteert aan de manager/ondernemer		
Omschrijving	De 1e Medewerker fastservice rapporteert aan de Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of de Manager/ondernemer fastservice over hoe zijn dienst is verlopen en geeft informatie over het functioneren van de verschillende medewerkers.	
Gewenst resultaat	De relevante informatie omtrent het verloop van de dienst en het functioneren van de verschillende medewerkers is teruggekoppeld naar de Manager/ bedrijfsleider fastservice en/of de Manager/ondernemer fastservice.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K=kennis van , V= vaardig in K: het opstellen van (financieel) rapportages V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	Besprekt het verloop van de dienst en het functioneren van de verschillende medewerkers met de Manager/ bedrijfsleider fastservice of Manager/ondernemer fastservice, zodat deze op de hoogte zijn.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren Structuur aanbrengen 	Stelt nauwkeurige en volledige rapportages omtrent het verloop van de dienst en het functioneren van verschillende medewerkers.