

4.1 Cateringbeheerder/ -manager

Algemene informatie

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

	<p>De mate van complexiteit van het beroep van Cateringbeheerder/ -manager is hoog, omdat bij het uitvoeren van de diverse taken waaruit dit beroep bestaat steeds rekening gehouden moet worden met zowel de belangen van de eigen werkgever, dat is de contractcateraar, als met die van de opdrachtgever. De Cateringbeheerder/ -manager kan leiding geven aan twee typen werknemers. Werknemers die in dienst zijn bij de cateringorganisatie en werknemers die in dienst zijn bij de opdrachtgever. Daarnaast moet erop worden toegezien dat de bezoekers, de gasten van het “restaurant”, tevreden zijn.</p> <p>Een andere factor waardoor de mate van complexiteit van het beroep van cateringbeheerder/ -manager hoog is, is het feit dat de Cateringbeheerder/manager niet alleen “beheerstaken” uitvoert, maar ook met zijn medewerkers meewerkt aan het verrichten van de dagelijkse werkzaamheden. Hij is in deze situatie een “collega” van de uitvoerende medewerkers. De Cateringbeheerder/ -manager voert de verschillende werkzaamheden vaak tegelijk en naast elkaar uit.</p> <p>DeCateringbeheerder/ -managerbeschikt overspecialistische kennis en vaardigheden en theoretische kennis van het werkveld. Tevens beschikt hij over specialistische kennis en vaardigheden voor bedrijfsvoering, partijenverkoop en is hij in staat offertes uit te brengen.</p> <p>Er worden geen beroepsspecifieke niveaus voor een moderne vreemde taal aan de Cateringbeheerder/-manager 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 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	<p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.

2.4 Cateringbeheerder/ -manager

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

Proces-competentie-matrix Cateringbeheerder/ -manager

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

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Cateringbeheerder/ -manager

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

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten		
1.6 werkproces: Werkt mee in het productieproces		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/ - manager signaleert verstoring in het productieproces door drukte of andere omstandigheden en besluit indien nodig in te springen bij de werkzaamheden van het productieproces, zodat dit tijdig en volgens de kwaliteitseisen wordt afgerond.	
Gewenst resultaat	Bij drukte of andere omstandigheden, is er meegewerkt in het productieproces.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K=kennis van , V= vaardig in K: de werking van apparatuur K: kwaliteitsnormen K: materialenkennis (eigenschappen en toepassing) K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante veiligheidsvoorschriften K: relevante wettelijke richtlijnen V: fastservice kenmerkende bereidingstechnieken V: fastservice kenmerkende productietechnieken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Op eigen initiatief handelen 	Neemt bij drukte of andere omstandigheden tijdig en op eigen initiatief de beslissing om mee te werken aan het productieproces, zodat deze tijdig en volgens geldende kwaliteitseisen wordt afgerond.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen 	Houdt de hoeveelheid en kwaliteit van het werk in het productieproces in de gaten en werkt mee in het tempo dat nodig is om de vereiste productiviteit te halen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Werkt tijdens het productieproces volgens de voorgeschreven procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen, zodat de kwaliteit van het product wordt geborgd.

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten		
1.7 werkproces: Sluit het fastservicebedrijf of de cateringlocatie af		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager controleert met behulp van een checklist of alle noodzakelijke en afrondende werkzaamheden zijn verricht en of de cateringlocatie voor de volgende dag bedrijfsklaar is. Hij sluit daarna, indien van toepassing de cateringlocatie af en anticipeert op mogelijke onveilige omgevingsfactoren waarbij hij de veiligheidsvoorschriften in acht neemt.	
Gewenst resultaat	Er is gecontroleerd of alle afrondende werkzaamheden zijn uitgevoerd. De cateringlocatie is bedrijfsklaar voor de volgende dag en is veilig afgesloten. Er is gehandeld volgens interne procedures en veiligheidsvoorschriften.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K=kennis van , V= vaardig in K: checklist K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante veiligheidsvoorschriften V: Nederlands: lezen V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: taalverzorging 	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken 	Controleert op systematische en zorgvuldige wijze of alle noodzakelijke werkzaamheden zijn uitgevoerd op basis van een checklist en registreert de resultaten.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Neemt bij het afsluiten van de cateringlocatie, het controleren van de afrondende werkzaamheden en bij het handelen met betrekking tot onveilige situaties de bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften in acht.

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

Proces-competentie-matrix Cateringbeheerder/ -manager

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Verkoopt producten																				
2.2	Bedient en beheert de kassa																				
2.3	Distribueert bestellingen																				
2.4	Gaat om met normafwijkend gedrag	x				x				x									x		x
2.5	Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening					x														x	
2.6	Vangt klachten van gasten op en handelt deze af									x				x						x	
2.7	Werkt mee in het verkoop- en distributieproces	x																	x	x	
2.8	Stelt een menuplanning op					x													x		
2.9	Doet voorstellen voor de organisatie van feesten en partijen					x					x								x		x

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Cateringbeheerder/ -manager

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		
2.4 werkproces: Gaat om met normafwijkend gedrag		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/-manager bewaakt volgens de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept de aangename sfeer in het bedrijf. Hij signaleert gedrag van gasten dat normafwijkend kan zijn en bespreekt dit met collega's of de leidinggevende. Hij houdt alcoholgebruik van de gasten in de gaten. Ook houdt hij in de gaten of er drugs worden gebruikt, hij let daarbij op het gedrag van gasten. Hij spreekt gasten aan op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag volgens het sociaalhygiënisch beleid. Hij legt hen het sociaalhygiënisch beleid uit. Indien nodig maakt hij de beslissing om in te grijpen.	
Gewenst resultaat	Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die aansluit op de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. Onveilige situaties zijn tijdig voorkomen en indien nodig is er ingegrepen. Gasten zijn aangesproken op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag. Het sociaalhygiënisch beleid is uitgelegd aan de gast.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K=kennis van , V= vaardig in K: bedrijfshulpverlening K: de werking en effecten van verslavingen K: diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen K: gedragsregels en de toleranties hierin K: het gastvrijheidsconcept K: relevante bedrijfsvoorschriften K: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures V: de sociale omgang met anderen V: gesprekstechnieken V: inschattingsvermogen V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen of tijdig kan worden ingegrepen.
	Presenteren <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.
	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 	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.
	Met druk en tegenslag omgaan <ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	Weet grenzen te stellen aan normafwijkend gedrag van gasten en geeft duidelijk aan als grenzen worden

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten**2.4 werkproces: Gaat om met normafwijkend gedrag**

	<ul style="list-style-type: none">• Een positieve kijk houden• Grenzen stellen	overschreden, blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van zaken en problemen, zodat onveilige situaties worden voorkomen.
	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen	Schat situaties correct in en weet wanneer het nodig is om een krachtige beslissing te nemen en neemt bij onveilige situaties - binnen de gestelde kaders - de beslissing om in te grijpen.

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		
2.5 werkproces: Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager schakelt afhankelijk van de aard van de situatie, de bedrijfshulpverlening (BHV-er) en/of externe instanties in, zoals de ambulancedienst of brandweer.	
Gewenst resultaat	Afhankelijk van de situatie is de BHV-er en/of zijn externe instanties ingeschakeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K=kennis van , V= vaardig in K: bedrijfshulpverlening K: EHBO K: relevante bedrijfsvoorschriften V: inschattingsvermogen V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken V: sociale vaardigheden 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Schakelt tijdig afhankelijk van de situatie, de BHV-er en/of de juiste externe instanties in.
	Met druk en tegenslag omgaan <ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk Een positieve kijk houden 	Blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van situaties, zodat constructief wordt gehandeld bij onveilige situaties.

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

Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager vangt klachten van gasten op over de service en/of producten van het bedrijf. Hij handelt klachten af volgens de klachtenprocedure. Hij stelt, afhankelijk van de procedure voor klachtenbehandeling in het bedrijf, de gasten op de hoogte van de wijze van afhandeling van de klacht. Afhankelijk van de aard van de klachten meldt hij de klachten van gasten altijd bij de Regiomanager.	
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 Regiomanager. De gast is, afhankelijk van de klachtenprocedure, op de hoogte gebracht van de wijze van afhandeling van de klacht.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* K=kennis van , V= vaardig inK: klachtenprocedureK: voedselveiligheidV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: sprekenV: sociale vaardigheden	Presenteren <ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenOp 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.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensConclusies trekkenOplossingen voor problemen bedenken	Analyseert de beschikbare informatie omtrent de klacht van de gast, bepaalt vervolgens de mogelijke oorzaken en consequenties en bepaalt mogelijke oplossingen voor de klacht en/of probleem die tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen van de gast.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Handelt klachten volgens de klachtenprocedure af, geeft deze conform de klachtenprocedure door aan de Regiomanager.

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

2.7 werkproces: Werkt mee in het verkoop- en distributieproces

Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager signaleert verstoring in het verkoop- en/of distributieproces door drukte of andere omstandigheden en besluit indien nodig in te springen bij de werkzaamheden van het verkoop en/of distributieproces, zodat dit tijdig en volgens de kwaliteitseisen wordt afgerond.	
Gewenst resultaat	Bij drukte of andere omstandigheden is er meegewerkt in het verkoop en/of distributieproces.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K=kennis van , V= vaardig in K: betaalmiddelen K: betaalsystemen K: betalingswijzen K: drankenkennis K: kassasystemen K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante veiligheidsvoorschriften K: relevante wettelijke richtlijnen K: verkoopinstructies K: warenkennis V: distributietechnieken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken V: verkooptechnieken 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Op eigen initiatief handelen 	Neemt bij drukte of andere omstandigheden tijdig en op eigen initiatief de beslissing om mee te werken aan het verkoop- en/of distributieproces, zodat deze tijdig en volgens geldende kwaliteitseisen wordt afgerond.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Checkt regelmatig of de gast tevreden is, zodat tijdig besloten kan worden al dan niet in te springen in het verkoop- en/of distributieproces.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen 	Houdt de hoeveelheid en kwaliteit van het werk in het verkoop- en/of distributieproces in de gaten en werkt mee in het tempo dat nodig is om de vereiste productiviteit te halen.

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		
2.8 werkproces: Stelt een menuplanning op		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager stelt een menuplanning op die het beste aansluit bij de wensen van de gasten en het beste bijdraagt aan de brutowinst. Hij verzamelt hiervoor informatie en overlegt met de Medewerker fastservice.	
Gewenst resultaat	Er is een menuplanning opgesteld die tegemoet komt aan de wensen van de klant en maximaal bijdraagt aan de brutowinst. Daarvoor heeft overleg plaatsgevonden met de Medewerker fastservice en de Regiomanager.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K=kennis van , V= vaardig in K: warenkennis V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging V: rekenen: getallen V: rekenen: verbanden V: rekenen: verhoudingen 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Vraagt naar de mening en ideeën van de Medewerker fastservice en Regiomanager om de menuplanning te kunnen samenstellen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Achterhaalt de wensen van de klant, zodat de menuplanning hier op kan worden afgestemd.

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

2.9 werkproces: Doet voorstellen voor de organisatie van feesten en partijen

Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager bespreekt op verzoek van de contractorganisatie de uitvoering van restauratieve diensten tijdens specifieke feesten en partijen met de opdrachtgever. Hij stelt op basis van dit gesprek in afstemming met de Regiomanager een offerte op, op basis van de bedrijfsvoorschriften en het beleid ten aanzien van kwaliteit en kosten van de contractcateringorganisatie.	
Gewenst resultaat	De uitvoering van restauratieve diensten tijdens feesten en partijen is besproken met de opdrachtgever. Op basis van dit gesprek is een passende offerte opgesteld die voldoet aan de bedrijfsvoorschriften en conform het beleid ten aanzien van kwaliteit en kosten van de cateringorganisatie is.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K=kennis van , V= vaardig in K: dienstenaanbod K: format offerte K: kwaliteitseisen van de contractcateringorganisatie K: relevante bedrijfsvoorschriften K: warenkennis V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging V: rekenen: getallen V: rekenen: verhoudingen V: verkooptechnieken 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt de concept-offerte voor de opdrachtgever af met de Regiomanager.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren Structuur aanbrengen 	Stelt een nauwkeurige, volledige en logisch gestructureerde offerte op, waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Bespreekt de uitvoering van de restauratieve diensten met de opdrachtgever, zodat wordt aangesloten bij de wensen van de klant en een passende offerte kan worden opgesteld.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Houdt zich bij het opstellen van de offerte aan de bedrijfsvoorschriften en neemt het beleid ten aanzien van kwaliteit en kosten van de cateringorganisatie in acht.

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

Proces-competentie-matrix Cateringbeheerder/-manager

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Cateringbeheerder/ -manager

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt		
3.1 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager controleert voorraad op kwaliteit en houdbaarheid. Hij houdt de bewaar- of opslagplaats op orde en vult de werkvoorraad bij. Hij plaatst conform de bedrijfsvoorschriften de bestelling bij de leverancier. Hij houdt daarbij rekening met externe factoren die bestelhoeveelheden kunnen beïnvloeden. Hij analyseert de uitkomsten van het voorraadbeheer en maakt een planning. Hij communiceert over de werkzaamheden met de Medewerker fastservice.	
Gewenst resultaat	De voorraden zijn gecontroleerd op kwaliteit en houdbaarheid. De bewaar- op opslagplaats is op orde gebracht en de werkvoorraad is aangevuld. Conform de bedrijfsvoorschriften is de bestelling bij de leverancier besteld. Er is rekening gehouden met de externe factoren die de bestelhoeveelheden kunnen beïnvloeden. De uitkomsten van het voorraadbeheer zijn geanalyseerd en er is een planning gemaakt. Er is gecommuniceerd over de werkzaamheden met de Medewerker fastservice.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K=kennis van , V= vaardig in K: opslagcondities K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante wettelijke richtlijnen K: 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, houdbaarheid en aantal, zodat de behoefte aan grondstoffen kan worden vastgesteld, een planning kan worden opgesteld en houdt de bewaar- of opslagplaats op peil door de temperatuur en vochtigheid nauwkeurig te controleren en deze indien nodig bij te stellen op basis van zijn warenkennis.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Vult standaard (voorraad)lijsten in, bestelt voedingsproducten en -grondstoffen volgens de bedrijfsvoorschriften en neemt bij het op peil brengen van de bewaar- of opslagplaats de bedrijfsvoorschriften in acht.

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

Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager ontvangt grondstoffen en goederen. Hij controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis van relevante bedrijfsvoorschriften en wet- en regelgeving. Hij noteert de resultaten van de uitgevoerde controles, de temperatuur van de geleverde goederen en eventuele afwijkingen. Hij tekent, wanneer alles in orde is de afleverbon. Hij retourneert eventuele beschadigde grondstoffen en goederen. Hij analyseert de opgemerkte afwijkingen.	
Gewenst resultaat	Grondstoffen en goederen zijn in ontvangst genomen en gecontroleerd volgens wettelijke -en bedrijfsvoorschriften. De resultaten van de uitgevoerde controles en de temperatuur van de geleverde goederen zijn genoteerd. Beschadigde grondstoffen en goederen zijn geretourneerd. Afwijkingen in de geleverde producten zijn geanalyseerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K=kennis van , V= vaardig in• K: bedrijfsvoorschriften• K: grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring)• K: relevante wettelijke richtlijnen• K: voorraadbeheer• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging• V: rekenen: verbanden	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert de resultaten van de uitgevoerde controles, de temperatuur, eventuele beschadigingen en/of afwijkingen van de geleverde producten volledig en nauwkeurig.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis van wettelijke richtlijnen en handelt bij afwijkingen in de bestelling en het retourneren van beschadigde voedingsproducten en -grondstoffen volgens bedrijfsvoorschriften.

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

Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager transporteert volgens relevante richtlijnen de goederen intern naar de bestemde plaatsen. Hij pakt de goederen uit of om en slaat deze op. Hij houdt daarbij rekening met de aard, de structuur en met de houdbaarheid van de grondstoffen en goederen. Hij volgt bij het opslaan van de grondstoffen en goederen de regels op voor opslag en het FiFo-principe. Hij voert de verpakkingsmaterialen, de emballage en het overige afval af.	
Gewenst resultaat	Goederen zijn uitgepakt, getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens relevante richtlijnen en het FiFo-principe, waarbij hij rekening heeft gehouden met de aard, de structuur en met de houdbaarheid van de grondstoffen en goederen. Verpakkingsmaterialen, de emballage en overig afval is afgevoerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K=kennis van , V= vaardig in• K: FiFo• K: grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring)• K: relevante bedrijfsvoorschriften• K: relevante veiligheidsvoorschriften• K: relevante wettelijke richtlijnen• K: transportmiddelen• V: Nederlands: lezen	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, 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 voorgeschreven procedures• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Werkt conform bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat derving wordt voorkomen.

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt		
3.4 werkproces: Plant voorraadniveaus		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/-manager controleert periodiek of de voorraad klopt met de administratie, geeft hierover feedback en stuurt bij waar nodig.	
Gewenst resultaat	De voorraad is periodiek gecontroleerd. Er is feedback gegeven en bijgestuurd waar nodig.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K=kennis van , V= vaardig in V: Nederlands: lezen V: Nederlands: schrijven 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens 	Controleert of de voorraad overeen komt met de administratie en past deze waar nodig aan.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Proces-competentie-matrix Cateringbeheerder/ -manager

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

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Cateringbeheerder/ -manager

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.1 werkproces: Assisteert bij beleidsontwikkeling		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager stelt een periodieke planning op, en signaleert ontwikkelingen in de organisatie en de omgeving van het cateringbedrijf en binnen de cateringbranche. Hij gaat na wat voor gevolgen deze ontwikkelingen voor het bedrijf kunnen betekenen. Zo draagt hij informatie en ideeën aan over hoe de cateringorganisatie de gestelde commerciële doelen kan bereiken en wat, met het oog daarop, de kwantiteit en de kwaliteit van de aan te trekken medewerkers moeten zijn. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen en materialen. Hij assisteert de Regiomanager tevens bij het implementeren van nieuwe en/of veranderingen in wet- en regelgevingen. Hij assisteert ook bij de implementatie van het te voeren beleid voor hygiëne en kwaliteit, veiligheid, ARBO en bedrijfshulpverlening.	
Gewenst resultaat	Er is een periodieke planning opgesteld en ontwikkelingen in de cateringbranche en de omgeving van het cateringbedrijf die van invloed zijn op de organisatie zijn gesignaleerd. Ideeën zijn aangereikt voor het behalen van de commerciële doelen van het cateringbedrijf. De kwalitatieve en kwantitatieve inzet van medewerkers is bepaald. De Regiomanager is geassisteerd bij de implementatie van nieuwe en/of veranderingen in wet- en regelgevingen en bij de implementatie van te voeren het beleid voor hygiëne en kwaliteit, veiligheid, ARBO en bedrijfshulpverlening.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K=kennis van , V= vaardig in K: commerciële doelen van het bedrijf K: planningen K: veranderingen in regelgeving V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Doet een voorstel voor hoe de cateringorganisatie op basis van recente ontwikkelingen de gestelde commerciële doelen kan behalen.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Doelen en prioriteiten stellen Activiteiten plannen Tijd indelen Mensen en middelen organiseren 	Assisteert bij het bepalen van prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen, stemt de activiteiten op elkaar af, stelt het aantal medewerkers vast en bepaalt welke middelen er nodig zijn om de activiteiten uit te voeren en houdt bij het plannen rekening met huidige mogelijkheden en omstandigheden, zodat een realistisch concept jaarplan wordt opgesteld.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	Heeft zicht op de veranderingen binnen de organisatie of die van invloed zijn op het cateringbedrijf en reikt op basis hiervan en op basis van het beleid, de structuur en het functioneren van de organisatie ideeën aan om de commerciële doelstellingen te bereiken.

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

Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager maakt analyses van de omzet van het cateringbedrijf op basis van relevante informatie. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor o.a. de aanschaf en/of vervanging van apparatuur, materiaal, inventaris en inrichting. Hij voert kostenberekeningen uit van producten en komt op basis hiervan met voorstellen voor het aanpassen van de verkoopprijzen.	
Gewenst resultaat	Er zijn analyses en evaluaties van de omzet van het cateringbedrijf en kostenberekeningen van productenuitgevoerd. Analyses zijn gerapporteerd aan het management. Er zijn voorstellen gedaan voor (het aanpassen van) budgetten voor o.a. de aanschaf en/of vervanging van apparatuur, materiaal, inventaris en inrichting en het aanpassen van de verkoopprijzen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K=kennis van , V= vaardig in• K: analysemethoden• K: drankenkennis• K: leveranciers• K: leveringscondities• K: omzet- en kostenberekeningen• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: taalverzorging• V: rekenen: getallen• V: rekenen: verbanden• V: rekenen: verhoudingen	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt volledige en nauwkeurige rapportages op van de analyses van de omzet voor het management.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert de omzet van de afdeling, maakt hiervoor kostenberekeningen en doet op basis hiervan realistische voorstellen voor budgetten en verkoopprijzen aan het management, zodat producten en artikelen van voldoende kwaliteit voor een zo laag mogelijke prijs ingekocht kunnen worden.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.3 werkproces: Voert de dagadministratie uit**

Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager registreert relevante bedrijfsgegevens volgens bedrijfsvoorschriften en/of relevante wettelijke richtlijnen met behulp van de daarvoor bestemde apparatuur, zoals behaalde omzetten, gewerkte uren van medewerkers per shift, personeelsverbruik, verspillijsten, verloven, ziekteverzuim en personeelsverloop. Hij levert de input aan voor een personeelsdossier voor elke medewerker. Hij registreert de gegevens ten behoeve van de dagrapportages, kasadministratie, de loonadministratie en de voorraadadministratie.	
Gewenst resultaat	Relevante bedrijfsgegevens zijn geregistreerd. Personeelsgegevens zijn verzameld en bijgehouden. Gegevens ten behoeve van de dagrapportages, kasadministratie, loonadministratie, voorraadadministratie en financiële administratie zijn geregistreerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* K=kennis van , V= vaardig inK: administratieK: ICT hulpmiddelenK: relevante bedrijfsvoorschriftenK: relevante wettelijke richtlijnenV: Nederlands: lezenV: Nederlands: schrijvenV: Nederlands: taalverzorgingV: rekenen: getallen	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Verwerkt diverse bedrijfsgegevens nauwkeurig en volledig, zodat de administratie op peil is.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruikenMaterialen en middelen doelmatig gebruiken	Hanteert (ICT) hulpmiddelen bij het registreren en verwerken van bedrijfsgegevens, zodat de administratie centraal en efficiënt kan worden bijgehouden.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven proceduresWerken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Verwerkt de bedrijfsgegevens volgens relevante bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.4 werkproces: Bewaakt budgetten**

Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten. Hij verklaart eventuele verschillen en doet een voorstel om kosten te besparen en bespreekt dit met de opdrachtgever. Hij levert gegevens aan voor de financiële administratie. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.	
Gewenst resultaat	Budgetten zijn bewaakt, waardoor budgetoverschrijdingen zijn vermeden en eventuele verschillen zijn verklaard. Er is een voorstel gedaan om kosten te besparen en dit is besproken met de opdrachtgever. Financiële administratieve processen zijn uitgevoerd of gedelegeerd. Op basis van overzichten en rapportages zijn controles uitgevoerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K=kennis van , V= vaardig in• K: budgettering• K: financiële administratie• K: relevante bedrijfsvoorschriften• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging• V: rekenen: getallen• V: rekenen: verbanden• V: rekenen: verhoudingen	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Functioneren van mensen controleren	Spreekt medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen, zodat de budgetten niet (dreigen te) worden overschreden.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Verwerkt en registreert alle benodigde gegevens accuraat, zodat de financiële administratie volledige en nauwkeurige wordt bijgehouden.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert overzichten en rapportages, verklaart verschillen tussen toegestane en werkelijke kosten en doet een realistisch voorstel om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen en legt dit in overleg met de Regiomanager voor aan de opdrachtgever.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.5 werkproces: Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers**

Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager draagt bij aan werving en selectie van nieuw personeel, hulp- en vakantiekrachten. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor de afdeling en de functie. Hij selecteert kandidaten en doet voorstellen aan het management om deze aan te stellen. Op basis van een formatieplan gaat hij te werk volgens de daarvoor opgestelde procedures.	
Gewenst resultaat	Selectiegesprekken zijn gevoerd. Nieuwe medewerkers, hulp- en/of vakantiekrachten zijn geselecteerd en er zijn voorstellen gedaan om hen aan te stellen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K=kennis van , V= vaardig in• K: CAO-bepalingen van de branche• K: personeelsmanagement• K: selectieprocedure• K: werving, selectie en aanname van personeel• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen	Selecteert binnen de gestelde kaders en op basis van relevante gegevens of nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten geschikt zijn voor de functie en doet een voorstel aan het management over eventuele aanstelling.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Communiqueert tijdens het selectiegesprek op heldere en begrijpelijke wijze met kandidaten, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Neemt bij het selecteren relevante wet- en regelgeving en de in het cateringbedrijf gebruikelijke procedures in acht.
	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none">• Verschillen tussen mensen respecteren	Handelt bij de selectie van nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten onbevooroordeeld, handelt vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen, zodat sollicitanten gelijke kansen krijgen.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

4.6 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken

Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager voert in samenwerking met de Regiomanager functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt na goedkeuring van de Regiomanager samen met de (lerende) medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van de (lerende) medewerker en het bedrijf. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken adviseert hij of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie, beloning of de beëindiging van de dienstbetrekking van de (lerende) medewerker. Hij stuurt de resultaten van het functionerings- en beoordelingsgesprekken naar het hoofdkantoor voor de verwerking ervan in de personeelsdossiers.	
Gewenst resultaat	Er zijn in samenwerking met de Regiomanager functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd met werknemers. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de (lerende) medewerker zijn gesignaleerd en suggesties en ideeën zijn aangedragen. Een persoonlijk ontwikkelplan is samengesteld en de de resultaten van het functionerings- en beoordelingsgesprekken zijn verstuurd naar het hoofdkantoor voor verdere verwerking. Er is een advies verstrekt aanzien van verandering in functie of beloning.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K=kennis van , V= vaardig in K: bedrijfsprocedure en de wettelijke richtlijnen m.b.t. personeelsbeleid K: CAO-bepalingen van de branche K: functionerings- en beoordelingsgesprekken V: coachen V: feedback geven V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: 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 medewerker, maakt duidelijke afspraken met de medewerker en spreekt hem/haar indien nodig aan als de afspraken niet worden nagekomen.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> Coachen Motiveren Anderen ontwikkelen 	Geeft medewerkers heldere en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, besprekt ontwikkelingsmogelijkheden, biedt indien nodig middelen en materialen aan ter ondersteuning hiervan en motiveert de medewerker zijn doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt zijn advies ten aanzien van verandering in functie, beloning, opleiding en ontwikkeling van de desbetreffende medewerker op basis van de resultaten van het beoordelingsgesprek af met de Regiomanager, zodat deze hierin een beslissing kan nemen.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt in overleg met de (lerende) werknemer een nauwkeurig en volledig persoonlijk ontwikkelplan samen, waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.6 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken**

	Analyseren <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 een advies kan geven aan de Regiomanager.
	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 bedrijfsprocedures en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
4.7 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden		
Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager plant en verdeelt de werkzaamheden binnen zijn team en stelt een operationele planning op. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. Hij maakt de werkroosters en houdt daarbij rekening met de capaciteiten en kwaliteiten van de medewerkers. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan het personeel.	
Gewenst resultaat	Een operationele planning en de werkroosters zijn opgesteld en afgestemd op de capaciteit en kwaliteiten van medewerkers. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn toegekend aan de medewerkers.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * K=kennis van , V= vaardig in • K: capaciteitsberekeningen en prognoses • K: het maken van planningen en werkroosters • K: kwaliteitssystemen • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wettelijke richtlijnen • K: leidinggeven en aansturen • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging 	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven • Diversiteit benutten 	Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers en houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de betrokken medewerkers, zodat een realistische en haalbare planningen en werkroosters kunnen worden opgesteld.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt een volledige, nauwkeurige en correcte operationele planning en werkrooster op.
	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 conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Stelt planningen conform de in het cateringbedrijf gebruikelijke procedures op en neemt daarbij de CAO-richtlijnen van de catering branche , de Arbo-wet en overige wettelijke bepalingen in acht.

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

Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij stelt in samenwerking met de (lerende) medewerker een leer- en trainingstraject samen of licht het leer- en trainingsprogramma van de cateringorganisatie toe. Indien nodig past hij het leer- en trainingsprogramma aan op basis van de ontwikkelbehoefte van de (lerende) medewerker. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen. Hij draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de (lerende) medewerkers. Hij introduceert (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie.	
Gewenst resultaat	De (lerende) medewerkers zijn geïnstrueerd over de werkzaamheden en de te behalen doelen en resultaten en weten wat er van hen verwacht wordt. Nieuwe medewerkers zijn geïntroduceerd en ingewerkt. (Lerende) medewerkers zijn gemotiveerd en worden begeleid.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K=kennis van , V= vaardig in• K: het gastvrijheidsconcept• K: inwerkprocedures• K: sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures• V: coachen• V: feedback geven• V: gesprekstechnieken• V: instructievaardigheden• K: leidinggeven en aansturen• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: spreken• V: problemen oplossen• V: sociale vaardigheden	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Uitoefenen van gezag• Functioneren van mensen controleren	Maakt nieuwe (lerende) medewerkers wegwijs in de organisatie en de processen en procedures binnen het cateringbedrijf, geeft (lerende) medewerkers duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten, zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt en controleert of (lerende) medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren• Motiveren• Anderen ontwikkelen	Geeft (lerende) medewerkers heldere en constructieve feedback over de uitvoering van de werkzaamheden, stimuleert (lerende) medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.
	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.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Oplossingen voor problemen bedenken	Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert deze en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de (lerende)

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

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

Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en leidinggevend en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij treedt op als bemiddelaar bij conflicten. Hij levert een bijdrage aan het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.	
Gewenst resultaat	Zaken die het functioneren binnen het team verstoren zijn besproken. Er is bemiddeld in conflicten. Er is een positieve verstandhouding binnen het team en medewerkers zijn gemotiveerd. Er is een bijdrage geleverd aan het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* K=kennis van , V= vaardig inK: verzuimbegeleidingV: coachenV: feedback gevenV: instructievaardighedenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: spreken	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">CoachenMotiveren	Stuurt aan op het voorkomen van ziekteverzuim en stimuleert een goede samenwerking in het team, door medewerkers en leidinggevend 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 Cateringbeheerder/ -manager bewaakt en verbetert indien nodig de operationele werkzaamheden van het team en de hygiëne- en kwaliteitscontroles. Hij ziet erop toe dat de medewerkers werken conform de bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. Bij afwijkingen in de werkzaamheden of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Hij voert de voorstellen van het team voor de verbetering van de processen en procedures door en communiceert hierover.	
Gewenst resultaat	Processen en procedures leiden tot het gewenste kwaliteitsniveau en worden volgens afspraak, relevante regel- en wetgeving en volgens planning uitgevoerd. Bij afwijkingen zijn oplossingen en verbeterpunten aangedragen, over gecommuniceerd en zijn doorgevoerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K=kennis van , V= vaardig in K: de ARBO-wet K: kwaliteitsniveaus en -procedures K: leidinggeven en aansturen V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken 	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren 	Herkent ineffectief en inefficiënt gedrag, corrigeert de medewerker indien nodig op de uitvoering van de werkzaamheden en draagt oplossingen of verbeterpunten aan, zodat werkzaamheden leiden tot het gewenste resultaat.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Oplossingen voor problemen bedenken 	Analyseert afwijkingen in de kwaliteit en productiviteit en bedenkt haalbare voorstellen om de werkkuitvoering en de werkprocessen aan te passen of te verbeteren.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning, signaleert afwijkingen tijdig, zodat hij indien nodig kan bijsturen op de uitvoering van de werkzaamheden.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Bespreekt bij afwijkingen mogelijke oplossingen en/of verbeterpunten met het team.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Bewaakt de uitvoering van de operationele werkzaamheden van het team en de hygiëne- en kwaliteitscontroles op basis van de bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat de operationele werkzaamheden van het team en de hygiëne- en kwaliteitscontroles gecontroleerd en indien nodig verbeterd kunnen worden.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.11 werkproces: Organiseert personeelsbijeenkomsten en periodiek werkoverleg**

Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager organiseert personeelsbijeenkomsten en voert periodiek werkoverleg met medewerkers. Tijdens de bijeenkomsten en het overleg informeert hij de medewerkers o.a. over het gevoerde en het te voeren beleid. Tijdens het werkoverleg vraagt hij de medewerkers om feedback. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.	
Gewenst resultaat	De medewerkers en leidinggevenden zijn tijdens personeelsbijeenkomsten geïnformeerd over het centrale beleid en het vestigingsbeleid. Veranderingen in het werk, de actuele zaken en knelpunten zijn besproken. Afspraken zijn vastgelegd en worden nageleefd. Er vindt periodiek werkoverleg plaats.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K=kennis van , V= vaardig in• K: afsprakenlijst• K: overlegvormen• K: rapportagevormen• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Afstemmen• Proactief informeren	Overlegt regelmatig met medewerkers en leidinggevenden over de werkzaamheden van het team en eventuele knelpunten en maakt melding van belangrijke zaken, stimuleert anderen om hun opvattingen en ideeën in te brengen, zodat medewerkers goed geïnformeerd zijn en afspraken gemaakt kunnen worden.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Informeert medewerkers en leidinggevenden op een begrijpelijke en correcte manier over het centrale en vestigingsbeleid, waarbij hij zijn communicatie afstemt op de medewerkers en leidinggevenden en geeft antwoord op vragen van medewerkers.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van werkoverleggen op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Voortgang bewaken	Bewaakt dat afspraken worden nagekomen, zodat vertragingen in het werk worden voorkomen.

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**4.12 werkproces: Rapporteert aan de manager/ondernemer**

Omschrijving	De Cateringbeheerder/ -manager maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en koppelt deze terug aan de Regiomanager. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor het management en bespreekt verbeterpunten of problemen met de Regiomanager.	
Gewenst resultaat	Er zijn periodiek rapportages van werkzaamheden opgesteld welke zijn teruggekoppeld aan de Regiomanager. Informatie uit werkoverleggen is verzameld en verbeterpunten of problemen zijn besproken met de Regiomanager.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K=kennis van , V= vaardig in• K: het opstellen van (financiële) rapportages• K: verkoopgegevens• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Proactief informeren	Bespreekt het verloop van de dienst, het functioneren van de verschillende medewerkers en relevante informatie afkomstig uit werkoverleggen met het management en adviseert het management over te nemen beslissingen.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Structuur aanbrengen	Stelt nauwkeurige en volledige rapportages op en verzamelt informatie afkomstig uit werkoverleggen, zodat deze kunnen worden besproken met de Regiomanager.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken	Analyseert de beschikbare gegevens van de afdeling en de informatie afkomstig uit werkoverleggen en formuleert op basis hiervan conclusies.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	Maakt gebruik van informatie over de omzet en het assortiment om de prestaties van de afdeling te volgen en kan benoemen welke financiële zaken invloed hebben op de organisatie.