



Staat achter de
Nederlandse horeca

Eindtermen
SVH Medewerker fastservice
Geldig vanaf 11 januari 2021

Datum: 11/01/2021

Eindtermen SVH Medewerker fastservice

Als medewerker fastservice ben je een echte alleskunner binnen een fastservicebedrijf. Hier verwelkom je gasten, neem je hun bestellingen op, maak je de bestelling klaar en reken je deze af. Je let hierbij op dat de producten goed zijn bereid, er goed uitzien en dat je veilig en hygiënisch werkt. Jij weet dat naast gastvrijheid, snelheid van groot belang is in de wereld van de fastservice. In deze pittige functie weet jij ook onder tijdsdruk de allerbeste service te bieden.

Met het diploma medewerker fastservice kun je aan de slag als medewerker in een fastservicebedrijf. Van een ijssalon, broodjeszaak of bedrijfskantine tot een cafetaria, buffetrestaurant of bezorgbedrijf; in deze tak van de horeca staat een goede en snelle service centraal tijdens het vaak korte verblijf van de gast. Jij informeert de gasten over het menu en zorgt ervoor dat zij met een glimlach de deur uit gaan. Zij willen door de door jou bereide producten en service graag terugkomen. Ter ondersteuning van de 1e medewerker fastservice en manager/bedrijfsleider fastservice ben je daarnaast ook verantwoordelijk voor het schoon en opgeruimd houden van de zaak en help je met het bijhouden van de voorraad.

Eindterm 1	De kandidaat maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of stelt fastserviceproducten samen. (B1-K1)
1.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ herkent producten en dranken: <ul style="list-style-type: none"> ○ groenten ○ kruiden en specerijen ○ fruit ○ rijst en meelspijzen ○ oliën en zuren ○ zuivel en melkproducten ○ noten en zaden ○ cacao ○ frisdrank ○ koffie ○ zuiveldrank ○ thee ○ vruchtensappen ○ wijn ○ bier
Eindterm 2	De kandidaat voert voorbereidende werkzaamheden uit voor productie- en distributieproces. (B1-K1-W1)
2.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ kiest de benodigde ingrediënten en materialen
2.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ vult ingrediënten en materialen aan
2.3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ verricht lichte schoonmaakwerkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> ○ schoonmaken van (bezorg)materialen ○ schoonmaken van werkruimte ○ voorbereiden van gastenruimte
2.4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ maakt materieel, werkruimte en gastenruimte gebruiksklaar
2.5	<ul style="list-style-type: none"> ▪ zet de benodigde apparaten en installaties aan volgens het opstartschema
2.6	<ul style="list-style-type: none"> ▪ werkt efficiënt, vlot en hygiënisch, volgens HACCP-normen
2.7	<ul style="list-style-type: none"> ▪ werkt volgens planning, werkinstructies en bedrijfsvoorschriften
2.8	<ul style="list-style-type: none"> ▪ werkt bij het afvoeren van afval volgens bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving
2.9	<ul style="list-style-type: none"> ▪ stemt openingswerkzaamheden af met collega's en/of verantwoordelijke

Vorbewerkingstechnieken die de kandidaat moet uitvoeren:

- koelen
- ompakken
- ontdooien
- opdelen
- schoonmaken
- temperatuur meten
- werkvoorraad volgens Hygiëncode gereedmaken

Eindterm 3

De kandidaat voert productiewerkzaamheden uit. (B1-K1-W2)

- 3.1 ▪ gebruikt het juiste keukengereedschap
- 3.2 ▪ verzamelt de benodigde producten en ingrediënten
- 3.3 ▪ past bereidingstechnieken snel en precies toe
- 3.4 ▪ past afwerkings- en distributietechnieken snel en precies toe
- 3.5 ▪ bereidt fastserviceproducten volgens recepturen en werkinstructies
- 3.6 ▪ bereidt producten volgens (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving
- 3.7 ▪ werkt efficiënt, vlot en hygiënisch, volgens HACCP-normen
- 3.8 ▪ werkt volgens planning en werkinstructies
- 3.9 ▪ verwerkt bestellingen ordelijk en systematisch
- 3.10 ▪ levert bestellingen die voldoen aan de kwaliteitsnormen, zowel voor ter plekke, afhalen en bezorgen

Bereidingstechnieken die de kandidaat moet uitvoeren:

- afbakken
- bakken
- beleggen
- besmeren
- blancheren
- frituren
- grillen
- koken
- regenereren
- roerbakken/wokken
- stomen
- stoven
- toasten

Afwerkings- en distributietechnieken die de kandidaat moet uitvoeren:

- assembleren
- decoreren
- dressereren
- garneren
- mengen
- snijden
- portioneren
- verpakken

Eindterm 4	De kandidaat houdt de productie-, distributie- en gastenruimte schoon gedurende zijn dienst. (B1-K1-W3)
4.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gebruikt bij het reinigen en desinfecteren de juiste schoonmaakmiddelen, -materialen en -technieken
4.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ werkt efficiënt, vlot en hygiënisch, volgens HACCP-normen
4.3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ werkt volgens planning, werkinstructies en bedrijfsvoorschriften
Eindterm 5	De kandidaat voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit. (B1-K1-W4)
5.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ruimt de overgebleven ingrediënten correct op in daarvoor passend afruimmateriaal, dekt deze af en etiketteert deze
5.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ maakt de gebruikte apparatuur en materialen schoon
5.3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gebruikt bij het reinigen en desinfecteren de juiste schoonmaakmiddelen, -materialen en -technieken
5.4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ maakt de werkruimte en gastenruimte correct schoon volgens het schoonmaakplan en laat deze gebruiksklaar achter
5.5	<ul style="list-style-type: none"> ▪ werkt bij het afvoeren van afval volgens bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving
Eindterm 6	De kandidaat onderhoudt apparatuur en keukengereedschap. (B1-K1-W5)
6.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ signaleert gebreken en communiceert deze met de leidinggevende
6.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ controleert apparatuur en gereedschappen en draagt zorg voor dagelijks onderhoud
6.3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ werkt veilig en volgens werk- en bedrijfsvoorschriften
Eindterm 7	De kandidaat verleent gastvrijheid. (B1-K2-W1)
7.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ handelt met aandacht voor de gast of klant
7.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ communiceert vriendelijk, duidelijk en proactief
7.3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ handelt volgens de bedrijfsformule
7.4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ is op de hoogte van acties en aanbiedingen naast het standaardassortiment en wijst de gast of klant hierop
	<p>De kandidaat kan gastvrijheid verlenen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ in het bedrijf ○ bij afhalen ○ bij bezorgen
Eindterm 8	De kandidaat verkoopt producten. (B1-K2-W2)
8.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ licht producten en gerechten toe
8.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ stemt communicatie af op de gast of klant, eventueel volgens bedrijfsvoorschriften
8.3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ inventariseert wensen van de gast of klant en zoekt mogelijkheden om aan deze wensen te voldoen, eventueel volgens bedrijfsvoorschriften
8.4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ past kennis over producten en allergenen toe
8.5	<ul style="list-style-type: none"> ▪ probeert bijverkoop te realiseren
8.6	<ul style="list-style-type: none"> ▪ neemt volgens de bedrijfsvoorschriften de bestelling op en verwerkt deze
Eindterm 9	De kandidaat bedient en beheert de kassa. (B1-K2-W3)
9.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ rekent af en werkt met betaalsystemen en -middelen volgens de bedrijfsvoorschriften
9.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ reageert op signalen en opmerkingen van gasten of klanten

Eindterm 10		De kandidaat distribueert bestellingen. (B1-K2-W4)
10.1	▪	gebruikt de juiste verpakkingsvormen en -materialen
10.2	▪	werkt vlot, ordelijk en systematisch
10.3	▪	levert de juiste en complete bestellingen die voldoen aan de geldende kwaliteitsnormen
10.4	▪	levert producten en gerechten af volgens de bedrijfsvoorschriften
10.5	▪	neemt afscheid van de gast of klant volgens de bedrijfsvoorschriften
Eindterm 11		De kandidaat gaat om met normafwijkend gedrag. (B1-K2-W5)
11.1	▪	overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende bij risicovol en normafwijkend gedrag van gasten of klanten
11.2	▪	handelt bij normafwijkend gedrag volgens bedrijfsvoorschriften
11.3	▪	blijft positief en productief in stressvolle situaties en beoordeelt zaken en problemen objectief
11.4	▪	straalt enthousiasme uit en weet dit op de gast over te brengen
11.5	▪	richt zich op specifieke wensen en behoeften van gasten en stemt zijn gedrag hierop af
		De kandidaat heeft kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:
	○	ADM-beleid (alcohol, drugs medicijnen)
	○	Tabaks- en rookwarenwet
	○	veiligheid en bedrijfshulpverlening
	○	handhavingsbeleid
	○	risicogedrag van gasten
Eindterm 12		De kandidaat vangt klachten van gasten op. (B1-K2-W6)
12.1	▪	heeft basiskennis van gastenenquêtes
12.2	▪	handelt klachten af volgens de klachtenprocedure en bedrijfsvoorschriften
Eindterm 13		De kandidaat controleert de voorraad. (B1-K3-W1)
13.1	▪	controleert producten en ingrediënten op temperatuur, kwaliteit en houdbaarheid
13.2	▪	controleert de temperatuur van de bewaar- of opslagplaats en stelt deze zo nodig bij
13.3	▪	voert zijn werkzaamheden uit volgens instructies van de leidinggevende
13.4	▪	controleert de voorraad volgens relevante bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en wet- en regelgeving
13.5	▪	geeft tekorten en behoeften aan producten en ingrediënten tijdig door aan de leidinggevende
		De kandidaat heeft kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:
	○	registratie HACCP
	○	voorraadlijsten

Eindterm 14	De kandidaat ontvangt en controleert producten en goederen. (B1-K3-W2)
14.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ontvangt of assisteert bij de ontvangst van producten en goederen
14.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ controleert de levering op basis van de afleverbon
14.3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ noteert de resultaten van de uitgevoerde controles en meldt opgemerkte afwijkingen aan de direct leidinggevende
<p>De kandidaat heeft kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ controlepunten koel/vers, droog/conserveren en/of diepvries ○ productgroepen ○ registratie HACCP ○ signaleren van gebreken 	
Eindterm 15	De kandidaat transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op. (B1-K3-W3)
15.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ transporteert of assisteert bij het transporteren van goederen en producten naar de bestemde plaatsen volgens bedrijfsvoorschriften
15.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ pakt de goederen uit of om
15.3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ slaat goederen en producten op de juiste wijze en op de juiste plek op
15.4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ voert verpakkingsmaterialen, emballage en het overige afval af volgens bedrijfsvoorschriften
<p>De kandidaat heeft kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ transportmethoden en -middelen ○ FIFO-principe en hygiënevoorschriften ○ bedrijfsvoorschriften ○ afval en milieu 	