



Staat achter de
Nederlandse horeca

Beroepscompetentieprofiel 1^e Medewerker Fastservice

Vastgesteld door het bestuur van de
Stichting Vakbekwaamheid Horeca (SVH)
op 14 februari 2013

Inhoudsopgave

Colofon	3
Brondocumenten	3
1 Algemene informatie over het beroep.....	4
1.1 Mogelijke functiebenamingen.....	4
1.2 Beschrijving van het beroep	4
1.3 Loopbaanperspectief	7
1.4 Trends en innovaties	7
2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep	12
3 Beschrijving van de kerntaken.....	14
3.1 Kerntaak 1 Maakt gasten- en bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten	14
3.2 Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten/klanten	20
3.3 Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt	26
3.4 Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	30

Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen die in dit stuk de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.

Colofon

Ontwikkeld door	SVH
In opdracht van	Sociale Partners van de bedrijfstak horeca
Verantwoording	Vastgesteld door: SVH Op: 14 februari 2013 Te: Zoetermeer

Brondocumenten

- BCP 1^e Medewerker fastservice, 2007
- BCP Bedrijfsleider fastservice, 2007
- KD Fastservice, 2012
- Trends & cijfers, Kerwerk 2012

1 Algemene informatie over het beroep

In dit hoofdstuk wordt het beroep nader omschreven.

1.1 Mogelijke functiebenamingen

- 1^e Medewerker fastservice
- 1^e Medewerker fastfood
- Floormanagement
- Teamleider
- Shiftleider
- Assistent bedrijfsleider

1.2 Beschrijving van het beroep

<p>Werkomgeving</p>	<p>De 1e Medewerker fastservice verricht zijn werkzaamheden in de fastservicebranche. De bedrijven waarin hij zijn werkzaamheden feitelijk uitvoert, hebben verschillende formules. Hierbij kan worden gedacht aan fastservicebedrijven, cafetaria's en 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.</p> <p>Kenmerkend voor bedrijven in de fastservice is dat gasten/klanten die ze bezoeken, verwachten dat ze correct en snel geholpen worden, dat de verblijfsduur van de gast/klant kort is, dat producten die worden aangeboden eenvoudig zijn en reeds een voorbereiding hebben ondergaan. Daarnaast ook dat de prijs relatief laag is en dat de medewerkers contact hebben met de</p>
---------------------	---

	<p>gast/klant en tegelijkertijd bestellingen geheel of gedeeltelijk klaarmaken, samenstellen of verzamelen.</p>
<p>Typerende beroepshouding</p>	<p>De 1e Medewerker fastservice richt alle activiteiten op de gasten/klanten en hun belangen. Hij denkt vanuit het perspectief van de gasten/klanten. Hij toont interesse in de gasten/klanten 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 in staat problemen op te lossen. 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/klant het vertrekpunt is, daarnaast is hij gericht op het behalen van de bedrijfsdoelstellingen. Hij toont interesse in de gasten/klanten 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/klanten 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 kan reflecteren op zichzelf. Hij komt met oplossingen en met voorstellen voor nieuwe werkwijzen.</p>
<p>Rol en verantwoordelijkheden</p>	<p>De 1e Medewerker fastservice vervult een coördinerende rol: hij plant en verdeelt de werkzaamheden, stuurt medewerkers aan, controleert en corrigeert, indien nodig,</p>

	<p>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 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 conform de bedrijfsvoorschriften en hygiëneregels. Bij overtreding van de bedrijfsvoorschriften spreekt hij gasten/klanten 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 1^e 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</p>

	<p>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	Ja, Verklaring Sociale Hygiëne (bron: Regeling bewijsstukken sociale hygiëne Drank- en Horecawet, behorende bij de Drank & Horecawet, van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, in werking getreden met ingang van 1 januari 1996).
Nederlands en (moderne) vreemde talen	De beroepsgerichte taaleis voor deze kwalificatie is Engels luisteren en lezen op niveau A2. De andere Engelse taalvaardigheden op A1.
Rekenen/ wiskunde	Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.

1.3 Loopbaanperspectief

De 1e Medewerker fastservice kan zich door middel van ervaring en scholing verder ontwikkelen tot:

- Manager/bedrijfsleider fastservice
- Manager/ondernemer fastservice

1.4 Trends en innovaties

Hieronder worden relevante ontwikkelingen voor het beroep beschreven. Trends en innovaties geven aan in hoeverre het beroep nog kan veranderen onder invloed van vernieuwingen.

Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (bijvoorbeeld technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector).

Arbeidsmarkt	<p>De arbeidsmarktperspectieven voor de kwalificaties (1e) Medewerker fastservice zijn goed. (Trends & cijfers, Kenwerk 2012).</p> <p>De vooruitzichten op leerplaatsen voor de kwalificatie 1e Medewerker fastservice zijn goed (Trends & cijfers, Kenwerk 2012).</p> <p>Meer informatie over opleidingen en de aansluiting tussen beroepsonderwijs en de arbeidsmarkt is te vinden in de publicatie 'Trends en cijfers, horeca' die Kenwerk jaarlijks oplevert. De publicatie voor 2012-2013 te downloaden via www.kenwerk.nl.</p>
--------------	--

<p>Wetgeving en regelgeving</p>	<p>De wet- en regelgeving op het gebied van veilig werken (Arbowetgeving), voedselveiligheid (HACCP), sociale hygiëne en productaansprakelijkheid hebben steeds meer invloed op het werk van de medewerkers in de fastservice- en cateringbranche. Zij moeten op de hoogte zijn van de diverse wet- en regelgevingen en deze regels in acht nemen bij het uitvoeren van hun werkzaamheden. In grotere bedrijven kan deze regelgeving tot gevolg hebben dat het bedrijf verplicht wordt om, naast een bedrijfshulpverlener, een preventiemedewerker in dienst te hebben met kennis van risico's van het werk.</p> <p>De Europese wetgeving op het gebied van hygiëne en voedselveiligheid wordt steeds complexer. Elke producent van voedingsmiddelen moet in staat te zijn de herkomst van grondstoffen én de bestemming van ingrediënten, halffabricaten of eindproducten aan te geven. Daardoor komt er ook in de fastservice- en cateringbranche steeds meer nadruk te liggen op registraties van productstromen. Dit brengt administratieve lasten met zich mee. De medewerkers die werkzaam zijn in deze branche dienen deze administratieve taken uit te kunnen voeren.</p> <p>Er is toenemende aandacht voor mvo en aandacht voor het milieu. Hiervoor worden in fastservicebedrijven diverse maatregelen genomen, zoals het scheiden van afval en dit op de juiste wijze afvoeren, het beperken van verpakkingen of het gebruikmaken van beter afbreekbare verpakkingen. De medewerkers in de fastservicebranche dienen deze maatregelen te kunnen toepassen in hun werk.</p>
<p>Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening</p>	<p>De trends en ontwikkelingen in de verschillende branches van de samenleving en de maatschappij hebben invloed op zowel de inhoud van het beroep van een medewerker in de fastservicebranche als de manier waarop het wordt uitgeoefend.</p>

	<p>Het beleid gericht op obesitas betekent voor de fastservice-branche dat zij 'gezondere' producten aanbieden. Dit heeft gevolgen voor de bedrijfsvoering: het inkoop- en productiebeleid, maar ook het communicatiebeleid in het bedrijf. Dit kan leiden tot nieuwe investeringen. Voor de werknemers betekent het overheidsbeleid een zich bewust zijn van het probleem en daarmee samenhangend zich bewust zijn van de adviezen en informatie die zij aan gasten/klanten over de producten geven.</p> <p>Door zowel de internationale als de technologische ontwikkelingen zijn er nieuwe concepten en producten in de fastservicebranche ontstaan. Een gevolg van al die ontwikkelingen is, dat een medewerker in de fastservicebranche sociaalvaardig moet zijn. Hij moet met een verscheidenheid van specifieke wensen van gasten/klanten, en met gasten/klanten die nu minder geduldig zijn en veelal haast hebben, kunnen omgaan. Ook moet hij met verschijnselen zoals agressie en verslaving kunnen omgaan. Door de laatste ontwikkeling wordt van een medewerker in de fastservicebranche verwacht dat hij zich niet alleen bewust is van het belang en de noodzaak van de richtlijnen van de sociale hygiëne, maar ook dat hij daar naar handelt. Daarnaast wordt van een medewerker in de fastservicebranche verwacht dat hij de voorschriften op het gebied van de productaansprakelijkheid en Arbo serieus neemt en die toepast. Een medewerker in de fastservicebranche behoort dus in zijn beroepsmatig handelen bij de tijd te zijn.</p> <p>De informatie- en communicatietechnologie ontwikkelt zich door; dit heeft gevolgen voor de bedrijfsvoering. ICT wordt ingezet om de organisatie te moderniseren en de bedrijfsprocessen te stroomlijnen en efficiënter te maken. Er wordt bijvoorbeeld gebruikgemaakt van computerkassa's. Daarnaast spelen de moderne communicatiemediën een steeds belangrijker rol, zoals de social media. Daarnaast is het steeds meer mogelijk</p>
--	--

	<p>om via de sociale media of via het internet producten te bestellen.</p> <p>De consument van nu heeft steeds meer behoefte aan kwalitatief goede producten en diensten. Daarbij komt dat hij zich steeds meer bewust is van biologische producten en duurzaamheid. Dit alles stelt hoge eisen aan de omgang met gasten/klanten en een bewust gekozen bedrijfsformule. Hiermee kan de onderneming zich onderscheiden. Daarvoor moet het juiste vakmanschap binnen het bedrijf aanwezig zijn.</p>
--	---

2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen kenmerkend voor het beroep.

Een *kerntaak* is een kenmerkende taak binnen de beroepsuitoefening. Het betreft een substantieel deel van de beroepsuitoefening naar omvang, tijdsbeslag, frequentie en/of belang.

Een *werkproces* is een afgebakend onderdeel van een kerntaak. Het werkproces kent een begin en een eind, heeft een resultaat en wordt kenmerkend herkend in de beroepspraktijk. De werkprocessen worden in handelingen beschreven opdat duidelijk is wat de beroepsbeoefening inhoudt.

1 ^e Medewerker fastservice	
Kerntaak	Werkproces
Kerntaak 1 Maakt gasten- en bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten	
	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.
	1.5 Controleert apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit.
Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten/klanten	
	2.1 Verkoopt producten.
	2.2 Bedient en beheert de kassa.
	2.3 Distribueert bestellingen.
	2.4 Gaat om met normafwijkend gedrag.
	2.5 Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening.
	2.6 Luistert naar klachten van gasten/klanten en handelt deze af.
Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt	
	3.1 Controleert de voorraad en bestelt.
	3.2 Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen.
	3.3 Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op.
Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	
	4.1 Plant en verdeelt werkzaamheden.
	4.2 Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan.
	4.3 Motiveert en stimuleert samenwerking in het team.

	4.4 Bewaakt, evalueert en verbetert processen en procedures op de werkvloer.
	4.5 Rapporteert aan de manager/ondernemer.

3 Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk worden de verschillende kerntaken en werkprocessen van dit beroepscompetentieprofiel beschreven, en worden de resultaten benoemd die een werkproces moet opleveren.

3.1 Kerntaak 1 Maakt gasten- en bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten

Kerntaak 1 Maakt gasten- en bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten	Werkprocessen bij kerntaak 1
<p>1.1 Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor productie- en distributieproces</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De 1e Medewerker fastservice opent bij een ochtenddienst het pand. Hij ziet toe op een juiste uitvoering van de werkzaamheden. Hij voert voorbereidende werkzaamheden uit ten behoeve van het productie- en distributieproces. Hij hanteert hiervoor relevante wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, persoonlijke hygiëne, HACCP en milieuzorg. Hij stemt de werkzaamheden af met zijn collega's. Hij controleert de buffetten, schappen, counters, vaste attributen en servicetafels aan de hand van een checklist. Hij reinigt deze waar nodig, 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.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>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 volgens instructies aangezet op basis van het opstartschema.</p>	
<p>1.2 Voert productiewerkzaamheden uit</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De 1e Medewerker fastservice draagt er zorg voor dat de bestellingen snel en efficiënt worden uitgevoerd. Hij ziet toe op een juiste uitvoering van het productieproces. Hij werkt ook mee aan het productieproces. Hij 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</p>

	<p>geassembleerde producten af tot aantrekkelijke eindproducten. Daarnaast controleert hij de bereiding en assemblage van producten conform relevante bedrijfsvoorschriften en wet- en regelgeving.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>Producten zijn verzameld, bereid en/of geassembleerd en afgewerkt volgens de werkinstructies van het fastservicebedrijf. De werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Er is veilig gebruikgemaakt van diverse apparatuur om producten te kunnen bereiden en/of assembleren. Daarnaast is de bereiding en/of assemblage van producten gecontroleerd conform bedrijfsvoorschriften en wet- en regelgeving. Waar nodig is er bijgestuurd en feedback gegeven.</p>	
<p>1.3 Houdt de productie-, distributie- en overige gastenruimtes schoon gedurende zijn dienst</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De 1e Medewerker fastservice draagt zorg voor het opruimen en reinigen van de productie-, distributie- en overige gastenruimtes en draagt indien nodig zorg voor het naar de afwasruimte brengen en reinigen van borden, bestek en glaswerk. Hij past hierbij voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, persoonlijke hygiëne, HACCP en milieuzorg toe.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>Afval is verwijderd. Werkmaterialen en serviesgoed zijn gereinigd. De productie-, distributie- en overige gastenruimtes zijn gereinigd en zijn volgens bedrijfsvoorschriften en wet- en regelgeving op orde gebracht en gehouden.</p>	
<p>1.4 Voert afrondende werkzaamheden in de productie en distributie- en gastenruimte uit</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De 1e Medewerker fastservice ziet toe op een juiste uitvoering van de afrondende werkzaamheden conform de bedrijfsregels. Hij ruimt zelf ook aan het einde van de werkdag overgebleven producten op. Hij registreert de producten die niet meer gebruikt kunnen worden. Hij vult de standaardvoorraadlijst in en maakt bestellijsten van producten klaar. Hij ruimt de counter, de productie- en distributieruimte, gereedschappen en serviesgoed op, reinigt deze en desinfecteert ze, 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 op voorgeschreven wijze gescheiden af. Hij</p>

	<p>registreert de resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles. Hij maakt bij een avonddienst de kassa op, sluit deze af en bergt gelden op volgens de voorschriften. Hij zet installaties uit, sluit ramen en deuren en zet het alarm aan.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>De overgebleven producten zijn volgens bedrijfsrichtlijnen opgeruimd en geregistreerd indien deze niet meer gebruikt kunnen worden. De werkruimte, apparatuur, gereedschappen en materialen zijn opgeruimd, gereinigd 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.</p>	
<p>1.5 Controleert apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De 1e Medewerker fastservice controleert aan de hand van een checklist de verschillende apparatuur, gereedschappen en materialen om hiermee bijzonderheden, mankementen of slijtage te voorkomen. Hij heft eenvoudige storingen op en voert eenvoudige reparaties uit, eventueel na overleg met zijn leidinggevende. Hij meldt grotere gebreken en ernstige storingen bij de leidinggevende of neemt rechtstreeks contact op met de leverancier of met het onderhoudsbedrijf.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>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.</p>	
<p><u>Kennis van</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Contracten van onderhoudsbedrijven • De werking en gebruikersonderhoud van apparatuur, automaten en materialen • Garanties • Kwaliteitsnormen • Materialenkennis (eigenschappen en toepassing) • Milieuzorg • Omzetverwachtingen • Opstartschema's van apparatuur en automaten • Relevante bedrijfsvoorschriften 	

- Relevante veiligheidsvoorschriften
- Relevante wettelijke richtlijnen
- Schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen (eigenschappen en toepassing)
- Warenkennis

Vaardig in

- Assembleren van producten
- Fastservice kenmerkende productietechnieken
- Nederlands: gesprekken voeren, lezen, luisteren, schrijven en spreken
- Reinigen van materialen/ruimtes etc.
- Rekenen: getallen, verbanden en verhoudingen

Toelichting kerntaak

De aard en de inhoud van de voornoemde werkzaamheden hangen af van het bedrijfstype en van de bedrijfsformule. De medewerkers in de fastservice- en cateringbranche passen tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden de wettelijke voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, persoonlijke hygiëne, HACCP en milieuzorg toe. Daarnaast stemmen de medewerkers in de fastservice- en cateringbranche de uitvoering van hun werkzaamheden in deze kerntaak af met hun collega's/leidinggevende. Indien de Medewerker fastservice in de cateringbranche zijn werkzaamheden uitvoert, kunnen de werkzaamheden uit deze kerntaak ook op locatie worden uitgevoerd. Afhankelijk van de grootte van het bedrijf verricht de 1e Medewerker fastservice zelf ook de werkzaamheden van de medewerker en de Manager/bedrijfsleider fastservice die van de 1e Medewerker fastservice. De 1e Medewerker fastservice en Manager/bedrijfsleider fastservice dienen naast het bedrijfstype en bijbehorende bedrijfsformule waar ze werkzaam zijn, de werkzaamheden met betrekking tot sociale hygiëne ook in andere bedrijfstypes met bijbehorende bedrijfsformule en doelgroepen uit te kunnen voeren. Naast de uitvoerende werkzaamheden heeft de 1e Medewerker fastservice de taak om instructies en aanwijzingen te geven aan uitvoerende (lerende) medewerkers, de uitgevoerde werkzaamheden te controleren conform relevante voorschriften, bedrijfsformule en/of afspraken zoals vastgelegd in het contract met de opdrachtgever. Daarnaast geven zij feedback aan uitvoerende (lerende) medewerkers en sturen bij waar nodig.

Competenties die nodig zijn om kerntaak 1 goed uit te voeren:

Competentie Materialen en middelen inzetten	
Omschrijving competentie	Kiest geschikte materialen en hulpmiddelen, gebruikt deze doeltreffend en zorgt er goed voor.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Kiest de benodigde materialen en hulpmiddelen 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. • Gebruikt bij het bereiden van producten en kleine gerechten de benodigde apparatuur, materialen en middelen op effectieve wijze en gaat bewust om met de materialen en middelen. • Kiest de benodigde schoonmaakmiddelen, hanteert de voorgeschreven dosering en gebruikt materialen en apparatuur op effectieve wijze. • Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en hulpmiddelen en gebruikt deze op effectieve wijze voor het reinigen en desinfecteren van werkruimtes, apparatuur en gereedschappen en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, door de materialen en hulpmiddelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen in een droge en schone omgeving. • 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.

Competentie Instructies en procedures opvolgen	
Omschrijving competentie	Volgt instructies op en werkt conform voorgeschreven procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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. • 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. • Werkt bij de afrondende werkzaamheden conform bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving met betrekking tot hygiëne. • Houdt onderhoudsschema'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.

Competentie Samenwerken en overleggen	
Omschrijving competentie	Overlegt met collega's, betreft hen erbij en informeert hen proactief.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Stemt op tijd af met collega's en helpt hen zo nodig, zodat er optimaal wordt samengewerkt, de werkzaamheden op tijd gereed zijn en het fastservicebedrijf kan worden geopend. • 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.

Competentie Vakdeskundigheid toepassen	
Omschrijving competentie	Wendt vakspecifieke mentale en manuele vaardigheden aan.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Past de in het fastservicebedrijf van toepassing zijnde bereidingstechnieken vlot en accuraat toe om producten te kunnen bereiden en afwerken.

Competentie Formuleren en rapporteren	
Omschrijving competentie	Formuleert en rapporteert nauwkeurig en volledig.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

3.2 Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten/klanten

<p>Kerntaak 2 Verkoopt fastservice producten en verleent gastvrijheid aan gasten/klanten</p>	<p>Werkprocessen bij kerntaak 2</p>
<p>2.1 Verkoopt producten</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De 1e Medewerker fastservice is het aanspreekpunt voor de gast/klant. Hij maakt contact met de gast/klant volgens de bedrijfsrichtlijnen. Hij achterhaalt de wens van de gast/klant, geeft advies, beantwoordt vragen en geeft de gast informatie over de samenstelling van een product. Hij neemt bestelling van gastenklanten op en helpt, indien nodig, de gast/klant met zijn keuze. Hij controleert of hij de bestelling goed heeft begrepen. Daarnaast stimuleert hij bijverkoop en controleert vervolgens of er bijverkoop heeft plaatsgevonden.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>Gasten/klanten zijn ontvangen volgens de bedrijfsregels en de bestelling is opgenomen. Gasten/klanten hebben indien gewenst informatie ontvangen over de samenstelling van producten en zijn geholpen bij hun keuze. De opgenomen bestellingen zijn gecontroleerd op volledigheid. Daarnaast is bijverkoop gestimuleerd en is er gecontroleerd of bijverkoop heeft plaatsgevonden.</p>	
<p>2.2 Bedient en beheert de kassa</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De 1e Medewerker fastservice verwerkt de bestelling van het bedrijf in het kassasysteem. Hij boekt de verkoop ervan in. 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.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>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.</p>	

<p>2.3 Distribueert bestellingen</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De 1e Medewerker fastservice draagt er zorg voor dat de bestellingen worden gedistribueerd en ziet toe op een juiste uitvoering van het distributieproces. Hij distribueert ook zelf 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 past hierbij de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, persoonlijke hygiëne en HACCP toe. Hij wenst de gast/klant smakelijk eten toe. Hij neemt afscheid van de gast/klant.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>De bestelling is verpakt en tijdig overhandigd, gedistribueerd of geserveerd aan de gast/klant volgens de bedrijfsformule. Er is gewerkt volgens de geldende regels en voorschriften. Er is afscheid genomen van de gast/klant.</p>	
<p>2.4 Gaat om met normafwijkend gedrag</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De 1e Medewerker fastservice bewaakt volgens de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept de sfeer in het bedrijf. Hij houdt in de gaten of gasten/klanten zich aan de bedrijfsregels houden en bespreekt eventueel normafwijkend gedrag met collega's of de leidinggevende. Hij houdt alcoholgebruik van de gasten/klanten in de gaten. Ook houdt hij in de gaten of er drugs worden gebruikt; hij let daarbij op het gedrag van gasten/klanten. Hij treedt op tegen agressief gedrag en tegen verbale dreiging en laat zich niet provoceren. Hij spreekt gasten/klanten aan op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag volgens het sociaal-hygiënisch beleid en legt hen het sociaal-hygiënisch beleid uit.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>Er heerst een sfeer in het bedrijf die aansluit op de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. Onveilige situaties zijn tijdig voorkomen. Er is opgetreden tegen agressief gedrag en verbale dreiging. Gasten/klanten zijn aangesproken op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag. Het sociaal-hygiënisch beleid is uitgelegd aan de gast/klant.</p>	

<p>2.5 Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De 1e Medewerker fastservice draagt er zorg voor dat hulpverleningstaken in het bedrijf conform de richtlijnen van het bedrijf worden uitgevoerd. Hij zorgt ervoor dat ongevallen worden voorkomen. Hij voert ook zelf hulpverleningstaken uit op basis van de ontstane situatie en stelt collega's en/of zijn leidinggevende direct op de hoogte. De 1e Medewerker fastservice schakelt afhankelijk van de aard van de situatie, de bedrijfshulpverlening (BHV-er) en/of externe instanties in, zoals de ambulancedienst of brandweer. Bij een ernstige situatie zoals brand zet hij het calamiteitenplan in werking.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>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. Indien nodig is het calamiteitenplan in werking gesteld.</p>	
<p>2.6 Vangt klachten van gasten/ klanten op en handelt deze af</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De 1e Medewerker fastservice vangt de klachten van gasten/ klanten op over de service en/of producten van het bedrijf. Hij handelt klachten af volgens de klachtenprocedure. Hij neemt vragen en klachten serieus en bekijkt de relevantie ervan voor de bedrijfsvoering. Hij stelt, afhankelijk van de procedure voor klachtenbehandeling in het bedrijf, de gasten/klanten op de hoogte van de wijze van afhandeling van de klacht. Hij meldt klachten van gasten/klanten zo nodig bij de leidinggevende.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>Klachten zijn gesignaleerd en indien mogelijk opgelost volgens de klachtenprocedure. Klachten zijn geanalyseerd in het licht van de relevantie voor de bedrijfsvoering en zijn doorgegeven aan de leidinggevende. De gasten/klanten zijn, afhankelijk van de klachtenprocedure, op de hoogte gebracht van de wijze van afhandeling van de klacht.</p> <p>Bij klachtenafhandeling is er onderscheid te maken in opmerkingen, aanmerkingen en klachten. Dit onderscheid met de 1^e Medewerker fastservice kunnen maken om bepalen welke procedure moet worden gevolgd bij de afhandeling.</p>	

Kennis van

- Bedrijfshulpverlening
- Betaalmiddelen
- Betaalsystemen
- De werking en effecten van verslavingen
- Diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen
- Doelgroepen
- Dranken- en warenkennis
- EHBO
- Gedragsregels en de toleranties hierin
- Het gastvrijheidsconcept
- Kassasystemen
- Klachtenprocedure
- Relevante bedrijfsvoorschriften
- Relevante veiligheidsvoorschriften
- Sociaalhygiënisch beleid en bijbehorende procedures
- Verkoopinstructies
- Voedselveiligheid

Vaardig in

- Het toepassen van strategieën om normafwijkend gedrag te voorkomen en hiermee om te gaan.
- Inschattingsvermogen
- Nederlands: gesprekken voeren, lezen, luisteren, schrijven en spreken
- Rekenen: getallen, verbanden en verhoudingen
- Sociale vaardigheden
- Verkooptechnieken

Toelichting kerntaak

De aard en de inhoud van de voornoemde werkzaamheden hangen af van het bedrijfstype, van de bedrijfsformule en van de eventuele locatie waarop gewerkt wordt. De medewerkers in de fastservice- en catering branche passen tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden de wettelijke voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, persoonlijke hygiëne, HACCP en milieuzorg toe. Afhankelijk van de grootte van het bedrijf verricht de 1e Medewerker fastservice zelf ook de werkzaamheden van de medewerker en de Bedrijfsleider fastservice. Naast de uitvoerende werkzaamheden heeft de 1e Medewerker fastservice de taak om instructies en aanwijzingen te geven aan uitvoerende (lerende) medewerkers, de uitgevoerde werkzaamheden te controleren conform relevante voorschriften, de bedrijfsformule en/of de afspraken zoals vastgelegd in het contract met de opdrachtgever. Daarnaast geven zij feedback aan uitvoerende (lerende) medewerkers en sturen bij waar nodig.

Competenties die nodig zijn om kerntaak 2 goed uit te voeren:

Competentie Presenteren	
Omschrijving competentie	Presenteert de informatie aan de klant en stemt daarbij de stijl af op het klanttype en de behoeften en verwachtingen. Licht het de informatie en zo nodig de voorwaarden en verdere procedure duidelijk en begrijpelijk toe.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting op de samenstelling van producten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast/klant afstemt, zodat de gast/klant wordt geholpen in het maken van een keuze. • Legt het doel, de inhoud en het waarom van het sociaal-hygiënisch beleid duidelijk, correct en begrijpelijk uit aan gasten/klanten die deze regels overtreden, waarbij hij de stijl van communiceren en de benaderingswijze afstemt op de gast/klant om het overtreden van huisregels te voorkomen en controleert of de boodschap goed is overgekomen. • Reageert adequaat op de gasten/klanten bij het uiten van hun klacht, legt de vervolgstappen en de wijze van afhandeling helder, rustig en begrijpelijk uit aan de gast/klant, checkt regelmatig of de aansluiting er nog is en stemt zijn taal en benaderingswijze op hen af, zodat de gasten/klanten zich serieus genomen voelen.

Competentie Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	
Omschrijving competentie	Achterhaalt de behoeften en verwachtingen van de klant, sluit hierop aan en houdt de klanttevredenheid in de gaten.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Inventariseert de wensen van de gast/klant, bekijkt deze in relatie tot de mogelijkheden en adviseert de gast/klant op basis van dranken- en warenkennis en/of probeert bijverkoop te realiseren, zodat de dienstverlening zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de gast/klant. • Controleert of de bestelling en de verleende service voldoet aan de wensen en verwachtingen van de gast/klant en stelt de tevredenheid van de gast/klant zo objectief mogelijk vast. • Checkt regelmatig of de gasten/klanten tevreden zijn, geeft de prioriteit aan signalen, zorgen en problemen van gasten/klanten, neemt deze zorgen serieus, zodat hij kan anticiperen op mogelijk onveilige situaties.

Competentie Instructies en procedures opvolgen	
Omschrijving competentie	Volgt instructies op en werkt conform voorgeschreven procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Volgt de verkoopinstructies van het bedrijf op en werkt conform de voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen.

	<ul style="list-style-type: none"> • Handelt bij normafwijkend gedrag van gasten/klanten conform de bedrijfsformule, het gastvrijheidsconcept, de huisregels en het sociaal-hygiënisch beleid, en spreekt gasten/klanten op basis hiervan aan, zodat de aangename sfeer in het bedrijf wordt behouden. • Handelt bij het verlenen van bedrijfshulpverlening en het uitvoeren van EHBO-handelingen conform de bedrijfsrichtlijnen. • Handelt klachten volgens de klachtenprocedure af en geeft deze conform de klachtenprocedure door aan de leidinggevende, zodat hij de gast/klant tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.
--	---

Competentie Vakdeskundigheid toepassen	
Omschrijving competentie	Wendt vakspecifieke mentale en manuele vermogens aan.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Rekent vlot en accuraat bestellingen af en kasverschillen uit en controleert deze op basis van de inkomsten en kassa-uitdraaien. • Past diverse bedrijfshulpverleningstaken en EHBO-handelingen snel, precies en accuraat toe, zodat correct wordt omgegaan met de gevolgen van de onveilige situaties.

Competentie Materialen en middelen inzetten	
Omschrijving competentie	Gebruikt materialen en hulpmiddelen doeltreffend.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Maakt bij het distribueren en verpakken van de bestelling gebruik van verschillende soorten materialen en verpakkingsvormen en gaat hier efficiënt mee om.

Competentie Kwaliteit leveren	
Omschrijving competentie	Haalt de vereiste kwaliteits- en productiviteitsniveaus en werkt systematisch.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is, zodat bestellingen tijdig geserveerd, gedistribueerd en/of overhandigd kunnen worden aan de gast/klant en de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.

Competentie Samenwerken en overleggen	
Omschrijving competentie	Overlegt met collega's, betreft hen erbij en informeert hen proactief.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten/klanten, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen of tijdig kan worden ingegrepen en legt proactief eventuele aanpassingvoorstellen voor het sociaal-hygiënisch beleid of de herinrichting van het bedrijf voor aan zijn leidinggevende. • 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.

Competentie Met druk en tegenslag omgaan	
Omschrijving competentie	Presteert ook onder druk effectief en blijft een positieve kijk houden. Stelt grenzen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Weet grenzen te stellen aan normafwijkend gedrag van gasten/klanten 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. • 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.

3.3 Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt	Werkprocessen bij kerntaak 3
3.1 Controleert de voorraad en bestelt	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De 1e Medewerker fastservice zorgt ervoor dat controles correct en zorgvuldig worden uitgevoerd en dat de resultaten ervan volgens voorschriften worden geregistreerd. Hij controleert de voorraad op kwaliteit en houdbaarheid. Hij controleert de temperatuur en conditie van de bewaar- of opslagplaats en houdt deze op orde conform relevante bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen. Hij vult de werkvoorraad bij en signaleert tekorten. Hij vult standaard(voorraad)lijsten</p>

	<p>in en geeft deze door aan de Manager/bedrijfsleider fastservice.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>De voorraden zijn gecontroleerd op kwaliteit en houdbaarheid. De temperatuur en conditie van de bewaar- of opslagplaats is gecontroleerd. Tekorten zijn gesignaleerd. 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.</p>	
<p>3.2 Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De 1e Medewerker fastservice ontvangt grondstoffen en goederen. Hij zorgt ervoor dat controles correct en zorgvuldig worden uitgevoerd en dat de resultaten ervan volgens voorschriften worden geregistreerd. Hij controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis van relevante bedrijfsvoorschriften en wet- en regelgeving zoals de Hygiëncode. 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 bijvoorbeeld in de houdbaarheidsdatum. Hij meldt opgemerkte afwijkingen aan de Manager/bedrijfsleider fastservice.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>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.</p>	
<p>3.3 Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De 1e Medewerker fastservice transporteert volgens relevante richtlijnen betreffende hygiëne, Arbo en veiligheid de goederen intern naar de bestemde plaatsen: koeling, diepvries, magazijn, productie- of distributieruimte. Hij pakt de goederen uit of om en slaat deze op. Hij houdt daarbij rekening met de aard,</p>

	<p>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. Hij vult op correcte wijze de voorgeschreven staten in.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>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 de houdbaarheid van de grondstoffen en goederen. Verpakkingsmaterialen, de emballage en overig afval is afgevoerd. De voorgeschreven staten zijn ingevuld.</p>	
<p><u>Kennis van</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring) • Relevante bedrijfsvoorschriften • Relevante veiligheidsvoorschriften • Relevante wettelijke richtlijnen • Transportmiddelen • FiFo • Opslagcondities • Standaard (voorraad)lijsten • Voorraadbeheer • Warenkennis <p><u>Vaardig in</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nederlands: gesprekken voeren • Nederlands: lezen • Nederlands: luisteren • Nederlands: schrijven • Nederlands: spreken • Rekenen: verbanden 	
<p><u>Toelichting kerntaak</u></p> <p>De aard en de inhoud van de voornoemde werkzaamheden hangen af van het bedrijfstype en van de bedrijfsformule. De medewerkers in de fastservice- en cateringbranche passen tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden de wettelijke voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, persoonlijke hygiëne, HACCP en milieuzorg toe. Afhankelijk van de grootte van het bedrijf verricht de 1e Medewerker fastservice zelf ook de werkzaamheden van de medewerker en de Manager/bedrijfsleider fastservice en/of Cateringbeheerder/-manager die van de 1e Medewerker fastservice. Naast de uitvoerende werkzaamheden heeft de 1e Medewerker fastservice, Manager/bedrijfsleider fastservice en de Cateringbeheerder/-manager de taak om</p>	

instructies en aanwijzingen te geven aan uitvoerende (lerende) medewerkers, de uitgevoerde werkzaamheden te controleren conform relevante voorschriften, de bedrijfsformule en/of de afspraken zoals vastgelegd in het contract met de opdrachtgever. Daarnaast geven zij feedback aan uitvoerende (lerende) medewerkers en sturen bij waar nodig.

Competenties die nodig zijn om kerntaak 3 goed uit te voeren:

Competentie Vakdeskundigheid toepassen	
Omschrijving competentie	Wendt vakspecifieke mentale vermogens aan.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> 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.

Competentie Instructies en procedures opvolgen	
Omschrijving competentie	Volgt instructies op en werkt conform voorgeschreven procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> 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. Controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis van de wet- en regelgeving, handelt bij afwijkingen in de bestelling en het retourneren van beschadigde grondstoffen en goederen volgens bedrijfsvoorschriften. 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.

Competentie Formuleren en rapporteren	
Omschrijving competentie	Formuleert resultaten van controles correct en rapporteert afwijkingen nauwkeurig en volledig.

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

Competentie Materialen en middelen inzetten	
Omschrijving competentie	Kiest geschikte materialen en middelen, gebruikt deze doeltreffend en zorgt er goed voor.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> 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.

3.4 Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	Werkprocessen bij kerntaak 4
4.1 Plant en verdeelt werkzaamheden	<u>Beschrijving werkproces</u> 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
<u>Resultaat</u> Een operationele planning waarin de te verrichten werkzaamheden staan is 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.	
4.2 Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan	<u>Beschrijving werkproces</u> 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

	<p>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.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>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, ingewerkt en beoordeeld. (Lerende) medewerkers zijn gemotiveerd en worden begeleid.</p>	
<p>4.3 Motiveert en stimuleert samenwerking in het team</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De 1e Medewerker fastservice besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding en sfeer tussen de medewerkers. Hij zorgt ervoor dat er collegiaal en respectvol met elkaar wordt omgegaan en er goed gecommuniceerd en samengewerkt wordt. Hij bespreekt zaken die het functioneren en de positieve sfeer in het team verstoren met de medewerkers en met zijn direct leidinggevende.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>Zaken die het functioneren binnen het team verstoren zijn besproken. Er heerst een positieve sfeer binnen het team. Er wordt collegiaal en respectvol met elkaar omgegaan en er wordt goed gecommuniceerd en samengewerkt. Medewerkers zijn gemotiveerd.</p>	
<p>4.4 Bewaakt, evalueert en verbetert processen en procedures op de werkvloer</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>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 zoals veiligheid, Arbo, persoonlijke hygiëne, HACCP en milieuzorg. Bij afwijkingen in de werkzaamheden/kwaliteit of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, bespreekt hij deze met de medewerkers en draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Hij corrigeert indien</p>

	nodig medewerkers op de gemaakte fouten en geeft extra instructie, begeleiding en ondersteuning.
<p><u>Resultaat</u></p> <p>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. Afwijkingen zijn besproken en oplossingen of verbeterpunten zijn aangedragen. Medewerkers zijn indien nodig gecorrigeerd.</p>	
4.5 Rapporteert aan de manager/ondernemer	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>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.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>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.</p>	
<p><u>Kennis van</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capaciteitsberekeningen en prognoses • De Arbo-wet • Het maken van operationele planningen • Het opstellen van (financiële) rapportages • Inwerkprocedures • Kwaliteitsniveaus en -procedures • Kwaliteitssystemen • Leidinggeven en aansturen • Relevante bedrijfsvoorschriften • Relevante veiligheidsvoorschriften • Relevante wettelijke richtlijnen • Sociaal hygiënisch beleid en bijbehorende procedures • Verzuimbegeleiding <p><u>Vaardig in</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Feedback geven • Instructievaardigheden • Nederlands: gesprekken voeren, lezen, luisteren, schrijven en spreken • Problemen oplossen 	

Toelichting kerntaak

-

Competenties die nodig zijn om kerntaak 4 goed uit te voeren:

Competentie Aansturen	
Omschrijving competentie	Delegeert taken en geeft anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Hij benut de diversiteit binnen het team. Geeft instructies en aanwijzingen, oefent gezag uit en controleert het functioneren van mensen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers, zodat een realistische en haalbare planning kan worden opgesteld. • 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. • 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.

Competentie Samenwerken en overleggen	
Omschrijving competentie	Communiqueert openhartig en oprecht, stemt af met het team en informeert het team proactief. Bevordert de teamgeest.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Geeft duidelijke en eerlijke feedback aan de persoon die de werkroosters heeft gemaakt, zodat deze bijgesteld kunnen worden. • Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen de teamleden en stelt zaken aan de orde die het functioneren en de positieve sfeer in het team verstoren, zodat problemen in het team worden opgelost. • Bespreekt bij problemen en/of stagnatie mogelijke oplossingen en/of verbeterpunten met het team. • Bespreekt 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.

Competentie Formuleren en rapporteren	
Omschrijving competentie	Formuleert correct en rapporteert nauwkeurig en volledig.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Stelt een volledige, nauwkeurige en correcte operationele planning op.

Competentie Plannen en organiseren	
Omschrijving competentie	Plant activiteiten, deelt de tijd in en organiseert mensen en middelen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Stelt prioriteiten in de werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden wanneer uitgevoerd moeten worden, hoeveel medewerkers en middelen hiervoor nodig zijn.

Competentie Instructies en procedures opvolgen	
Omschrijving competentie	Volgt instructies op en werkt conform voorgeschreven procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Stelt plannen 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. • 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.

Competentie Begeleiden	
Omschrijving competentie	Coacht, adviseert en motiveert de medewerkers in zijn team.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Stimuleert een goede samenwerking in het team, door medewerkers te motiveren doelen te bereiken, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen.

Competentie Presenteren	
Omschrijving competentie	Legt de informatie duidelijk uit en licht deze toe. Speelt hierbij in op de toehoorders.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

Competentie Formuleren en rapporteren	
Omschrijving competentie	Rapporteert nauwkeurig en volledig en brengt structuur aan.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Stelt nauwkeurige en volledige rapportages omtrent het verloop van de dienst en het functioneren van verschillende medewerkers.