



Staat achter de  
Nederlandse horeca

---

# Beroepscompetentieprofiel

## Bedrijfsleider fastservice

---

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

## Inhoudsopgave

Colofon .....	3
Brondocumenten .....	3
<b>1 Algemene informatie over het beroep .....</b>	<b>4</b>
1.1 Mogelijke functiebenamingen .....	4
1.2 Beschrijving van het beroep .....	4
1.3 Loopbaanperspectief .....	8
1.4 Trends en innovaties .....	8
<b>2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep .....</b>	<b>12</b>
<b>3 Beschrijving van de kerntaken .....</b>	<b>14</b>
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	18
3.3 Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt .....	25
3.4 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit.....	29

*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



Staat achter de  
Nederlandse horeca

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

## Brondocumenten

- BCP Bedrijfsleider fastservice, 2007
- Informatie uit de expertmeeting, 19 november 2012
- Informatie uit de expertmeeting, 11 december 2012
- Trends & cijfers, Kenwerk 2012

# 1 Algemene informatie over het beroep

In dit hoofdstuk wordt het beroep nader omschreven.

## 1.1 Mogelijke functiebenamingen

- Restaurantmanager
- Bedrijfsleider fastservice
- Fastservice manager
- Unitleider
- Beheerder bedrijfsrestaurant

## 1.2 Beschrijving van het beroep

<p>Werkomgeving</p>	<p>Er zijn veel verschillende fastservicebedrijven. Hierbij kan worden gedacht aan cafetaria's, ijssalons, bedrijfsrestaurants, koffiezaken en tearooms, bake-off bedrijven, broodjeszaken, lunchrooms, pizza-afhaal en bezorgbedrijven en pannenkoekenrestaurants.</p> <p>In de fastservice branche 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 Bedrijfsleider fastservice komt voor in alle drie soorten fastservicebedrijven. De Bedrijfsleider fastservice werkt in alle gevallen onder directe verantwoordelijkheid van de Manager/ondernemer fastservice of de Franchisenemer/manager fastservice. Hij treedt in dit geval dus zelfstandig op en legt verantwoording af bij de franchisegever of ketenhouder.</p> <p>Kenmerkend voor bedrijven in de fastservice branche is, dat gasten/klanten die ze bezoeken, verwachten dat de service correct, snel en eenvoudig is. De verblijfsduur van de gast/klant is relatief kort, de producten die worden aangeboden zijn eenvoudig en hebben reeds een voorbewerking ondergaan. Gasten/klanten kunnen hun bestelling in het bedrijf kunnen gebruiken, meenemen of bezorgd worden. De prijs is relatief laag en de medewerkers hebben contact met de gast/klant en werken tegelijkertijd</p>
---------------------	--

	aan bestellingen (geheel of gedeeltelijk klaarmaken, samenstellen of verzamelen).
Typerende beroepshouding	<p>De Bedrijfsleider fastservice vertoont voorbeeldgedrag tijdens het uitvoeren van zijn werkzaamheden. Hij verricht naast de algemene werkzaamheden ook werkzaamheden waarvoor geen vastgelegde procedures zijn. Zo verricht hij werkzaamheden die naar de aard ervan en naar de omstandigheden waaronder hij ze verricht, om een eigen afweging en een eigen keuze van handeling vragen. De Bedrijfsleider fastservice laat zich daarbij echter steeds leiden door de doelstellingen van het bedrijf en de wensen en behoefte van de gasten/klanten.</p> <p>De Bedrijfsleider fastservice treedt in diverse situaties, vanwege het vaak onverwachtse karakter ervan, snel, daadkrachtig, flexibel en creatief op, zodat eventuele schade voor het bedrijf en de medewerker voorkomen of beperkt wordt.</p> <p>De Bedrijfsleider fastservice heeft een commerciële instelling, is gedreven, heeft ambitie en is gericht op het behalen van de commerciële doelstellingen van het fastservicebedrijf. Daarnaast heeft hij een professionele uitstraling, is hij servicegericht en beschikt de Bedrijfsleider fastservice over sterke communicatieve vaardigheden om instructies duidelijk te kunnen overbrengen en om de behoefte en verwachtingen van de gast/klant te kunnen achterhalen.</p> <p>Een ander kenmerk van de beroepshouding van de Bedrijfsleider fastservice is dat hij vanuit het gastvrijheidsconcept en sociaal hygiënisch beleid de sfeer creëert en bewaakt en op basis hiervan de gasten/klanten benaderd.</p>

<p>Rol en verantwoordelijkheden</p>	<p>De Bedrijfsleider fastservice vervult een leidinggevende rol en heeft een voorbeeldfunctie voor zijn medewerkers. Hij draagt de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de werkprocessen in het gehele bedrijf en kan deze ook zelf uitvoeren (indien nodig). In (middel)grote fastservicebedrijven leggen shiftleaders, teamleiders of 1<sup>e</sup> medewerkers bij hem verantwoording af over uitgevoerde werkzaamheden. In kleine fastservicebedrijven leggen de medewerkers fastservice rechtstreeks bij hem verantwoording af voor de uitgevoerde werkzaamheden. In bedrijven waarin de Bedrijfsleider fastservice in die functie is aangesteld, legt hij over de bedrijfsvoering verantwoording af bij de Manager/ondernemer fastservice, de ketenhouder of franchisegever.</p> <p>Ook heeft de Bedrijfsleider fastservice een controlerende en stimulerende rol op basis van het gastvrijheidsconcept en sociaal hygiënisch beleid. Hij creëert en stimuleert een passende sfeer en controleert of gasten/klanten en medewerkers normafwijkend gedrag vertonen dat overeenkomt met het gastvrijheidsconcept en de huisregels. Bij overtreding hiervan spreekt hij gasten/klanten en medewerkers hierop aan.</p>
<p>Complexiteit</p>	<p>De complexiteit van het beroep van de Bedrijfsleider fastservice is hoog omdat hij een diversiteit aan werkzaamheden uitvoert. De Bedrijfsleider fastservice is zich als leidinggevende, bewust van zijn bijzondere positie in het bedrijf. Hij is zich ervan bewust dat de continuïteit van het bedrijf sterk afhangt van de manier waarop hij invulling geeft aan het leidinggeven. Onvoldoende besef van zijn positie en werkzaamheden hebben in de meeste gevallen nadelige gevolgen voor het bedrijf. Aan de functie van Bedrijfsleider fastservice kleeft dus een hoog afbreukrisico.</p> <p>De Bedrijfsleider fastservice verricht naast de reguliere werkzaamheden die hij volgens vastgestelde procedures uitvoert ook werkzaamheden waarvoor</p>

	<p>geen vastgelegde procedures zijn. Zo verricht hij werkzaamheden die naar de aard ervan en naar de omstandigheden waaronder hij ze verricht, om een eigen afweging en een eigen keuze van handeling vragen. De Bedrijfsleider fastservice laat zich daarbij echter steeds leiden door de doelstellingen van het bedrijf.</p> <p>De Bedrijfsleider fastservice dient om zijn werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren, te beschikken over specialistische kennis van en vaardigheden voor bedrijfsvoering. Bijvoorbeeld voor het beheer van het pand, de gereedschappen, apparatuur en inventaris, maar ook het werven en selecteren van personeel. Hij dient ook te beschikken over theoretische kennis van het werkveld en het beroep.</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 is Engels luisteren en lezen op niveau A2. De andere taalvaardigheden op A1.
Rekenen/wiskunde	Er zijn geen beroepsgerichte rekeneisen.

### 1.3 Loopbaanperspectief

- Cateringmanager
- Manager fastservicebedrijf
- Supervisor
- Field consultant bij een franchiseorganisatie

### 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>Voor de Bedrijfsleider fastservice zijn de arbeidsmarktperspectieven gevarieerd. Van voldoende in de regio Midden-West, naar ruim voldoende in de regio Oost tot goed in de overige regio's (Trends &amp; cijfers, Kenwerk 2012).</p> <p>Voor de Bedrijfsleider fastservice zijn de vooruitzichten goed. (Trends &amp; 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 <a href="http://www.kenwerk.nl">www.kenwerk.nl</a>.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De wet- en regelgeving op het gebied van veilig werken (Arbowetgeving) en van voedselveiligheid (HACCP) hebben invloed op de houding van de medewerkers in de fastservicebranche ten opzichte van hun werk. Zij dienen regels met betrekking tot kwaliteitssystemen nauwkeurig na te leven. De Bedrijfsleider fastservice zal, om hieraan te voldoen, adviseren over eventuele extra investeringen hiervoor. Daarnaast is het belangrijk dat hij de medewerkers stimuleert om alle richtlijnen correct toe te passen in hun werk.</p> <p>De Europese wetgeving op het gebied van hygiëne en voedselveiligheid wordt steeds complexer. Per 1 januari 2005 is de General Food Law van kracht. Elke producent van voedingsmiddelen moet in staat te zijn de herkomst van producten én de bestemming van ingrediënten, halffabricaten of eindproducten</p>



	<p>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>De behoefte van de fastservicebranche aan het correct naleven van de wettelijke regels is zoals eerder aangegeven toegenomen. Om deze reden wordt de wet van productaansprakelijkheid meer toegepast. Dit betekent dat een medewerker in de fastservicebranche op de hoogte dient te zijn van de diverse wet- en regelgevingen en deze ook in acht neemt bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden. Tot slot richt het overheidsbeleid meer aandacht op de sociale hygiëne in de fastservicebranche.</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 gebruik maken van beter afbreekbare verpakkingen. De medewerkers in de fastservicebranche dienen deze maatregelen te kunnen toepassen in hun werk.</p> <p>De ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving hebben gevolgen voor de manier waarop een medewerker in de fastservicebranche zijn verantwoordelijkheden moet waarmaken. Daarbij wordt gedacht aan de werkhouding, de gastgerichtheid en de kwaliteit van het omgaan met privacy, veiligheid, hygiëne en milieuzorg.</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 fastservicebranche dat zij 'gezondere' producten aanbieden. Dit heeft natuurlijk gevolgen voor de bedrijfsvoering: het inkoop- en productiebeleid, maar ook het communicatiebeleid in het bedrijf. Het kan dus</p>

ook leiden tot nieuwe investeringen. De Bedrijfsleider fastservice in vooral kleinere bedrijven zal direct met de uitvoering van deze zaken worden belast. In grotere fastservicebedrijven kan dit aan hem worden gedelegeerd door de Manager/ondernemer. 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.

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 meer dan voorheen sociaalvaardig moet zijn. Hij moet met een verscheidenheid van specifieke wensen van gasten/klanten kunnen omgaan en met gasten en klanten die minder geduldig zijn en veelal haast hebben. 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 daarnaar 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.

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 gebruik gemaakt van computerkassa's. Daarnaast spelen de moderne communicatiemediën een steeds belangrijker rol, zoals social media.

	<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.

Ondernemer fastservice	
Kerntaak	Werkproces
Kerntaak 1	
Maakt gasten- en bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en-of assembleert fastserviceproducten	
	1.1 Controleert apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit
	1.2 Werkt mee in het productieproces
	1.3 Sluit het fastservicebedrijf of de cateringlocatie af
Kerntaak 2	
Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten/klanten	
	2.1 Gaat om met normafwijkend gedrag
	2.2 Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening
	2.3 Vangt klachten van gasten/klanten op en handelt deze af
	2.4 Werkt mee in het verkoop- en distributieproces
Kerntaak 3	
Beheert de voorraad en bestelt	
	3.1 Controleert de voorraad en bestelt
	3.2 Ontvangt en controleert producten en goederen
	3.3 Transporteert producten en goederen en slaat deze op
	3.4 Plant voorraadniveaus
Kerntaak 4	
Geeft leiding en voert beheerstaken uit	
	4.1 Assisteert bij beleidsontwikkeling
	4.2 Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen, vraagt offertes op en doet voorstellen
	4.3 Voert de administratie uit
	4.4 Bewaakt budgetten
	4.5 Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers
	4.6 Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken
	4.7 Plant en verdeelt werkzaamheden

	4.8 Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan
	4.9 Motiveert en stimuleert samenwerking in het team
	4.10 Bewaakt, evalueert en verbetert processen en procedures op de werkvloer
	4.11 Organiseert personeelsbijeenkomsten en periodiek werkoverleg
	4.12 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

<b>Kerntaak 1</b> <b>Maakt gasten- en bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten</b>	<b>Werkprocessen bij kerntaak 1</b>
<p>1.1 Controleert apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Bedrijfsleider fastservice draagt zorg voor het beheer van het pand, de uitrusting, de installaties en de inventaris. Hij draagt er ook zorg voor dat deze in een goede staat verkeren, dat storingen en/of gebreken direct worden opgeheven en dat de levensduur van de installaties en de inventaris wordt verlengd. Hij controleert de verschillende apparatuur, gereedschappen en materialen op het voorkomen van bijzonderheden, mankementen of slijtage en gebruikt hierbij een checklist. Hij heft in voorkomende gevallen na overleg met zijn leidinggevende eenvoudige storingen op, voert eenvoudige reparaties uit en meldt grotere gebreken en ernstige storingen bij de leidinggevende of neemt rechtstreeks contact op met de leverancier of met het onderhoudsbedrijf.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>Apparatuur, gereedschappen en materialen zijn gecontroleerd op de werking, mankementen en slijtage. Eenvoudige storingen zijn opgelost en eenvoudige reparaties zijn uitgevoerd. Grotere gebreken en ernstige storingen zijn gemeld bij de leidinggevende of er is rechtstreeks contact opgenomen met de leverancier of het onderhoudsbedrijf.</p>	
<p>1.2 Werkt mee in het productieproces</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Bedrijfsleider fastservice 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. Hij houdt zich hierbij aan de geldende voorschriften en richtlijnen en let hierbij ook op het tegengaan van voedselverspilling</p>

	<p>en het mogelijk verwerken van restproducten. Hij adviseert de ondernemer/manager fastservice over noodzakelijke investeringen gericht op het up-to-date maken of houden van het productie- en distributieproces.</p>
<p><b><u>Resultaat</u></b></p> <p>De Bedrijfsleider heeft, bij drukte of andere omstandigheden, meegewerkt in het productieproces.</p>	
<p>1.3 Sluit het fastservicebedrijf of de cateringlocatie af</p>	<p><b><u>Beschrijving werkproces</u></b></p> <p>De Bedrijfsleider fastservice draagt zorg voor het uitvoeren van afrondende werkzaamheden zoals het op- en afruimen, schoonmaken van materiaal, gereedschappen en ruimten. Hij controleert met behulp van een checklist of alle noodzakelijke en afrondende werkzaamheden zijn verricht en of het bedrijf voor de volgende dag bedrijfsklaar is. Hij zorgt ervoor dat de werkzaamheden volgens voorschriften worden uitgevoerd. Hij sluit daarna het bedrijf af en anticipeert op mogelijke onveilige omgevingsfactoren waarbij hij de veiligheidsvoorschriften in acht neemt.</p> <p>In voorkomende gevallen delegeert hij deze werkzaamheden.</p>
<p><b><u>Resultaat</u></b></p> <p>De noodzakelijke en afrondende werkzaamheden zijn verricht en het bedrijf is bedrijfsklaar voor de volgende dag. Het bedrijf is afgesloten waarbij op mogelijke onveilige omgevingsfactoren is geanticipeerd en veiligheidsvoorschriften in acht zijn genomen.</p>	
<p><b><u>Kennis van</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Checklist</li> <li>• Contracten van onderhoudsbedrijven</li> <li>• De werking en gebruikersonderhoud van apparatuur, automaten en materialen</li> <li>• De werking van de voor de fastservice kenmerkende apparatuur</li> <li>• Garanties</li> <li>• Kwaliteitsnormen</li> <li>• Materialenkennis (eigenschappen en toepassing)</li> <li>• Relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>• Relevante veiligheidsvoorschriften</li> </ul>	

- Relevante wettelijke richtlijnen

### Vaardig in

- Fastservice kenmerkende bereidingstechnieken
- Fastservice kenmerkende productietechnieken
- Nederlands: gesprekken voeren, lezen, luisteren, schrijven, spreken

### Toelichting kerntaak

De aard en de inhoud van de voornoemde werkzaamheden hangen af van het bedrijfstype en de bedrijfsformule en moet passen binnen de normen van de wetgeving. 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. Afhankelijk van de grootte van het bedrijf verricht de Bedrijfsleider fastservice zelf ook de werkzaamheden van de 1e Medewerker fastservice. De Bedrijfsleider fastservice dient 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 Bedrijfsleider 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 geeft hij feedback aan uitvoerende (lerende) medewerkers en stuurt bij waar nodig.

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

<b>Competentie Samenwerken en overleggen</b>	
Omschrijving competentie	Overlegt met collega's en medewerkers, zodat iedereen goed geïnformeerd is en weet welke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stemt bij grotere storingen af 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.</li> </ul>



<b>Competentie Materialen en middelen inzetten</b>	
Omschrijving competentie	Kiest de juiste machines, apparatuur, gereedschappen, materialen en hulpmiddelen bij de verschillende werkzaamheden en gaat hier verantwoord mee om.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikt de kennis met betrekking tot de werking en onderhoudsrichtlijnen van diverse apparatuur, gereedschappen en materialen bij het controleren van apparatuur, gereedschappen en materialen tijdens het gebruik en signaleert bijzonderheden, mankementen of slijtage, zodat mankementen kunnen worden voorkomen of worden opgelost.</li> </ul>

<b>Competentie Instructies en procedures opvolgen</b>	
Omschrijving competentie	Volgt schriftelijke en mondelinge instructies en procedures op.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleert op basis van onderhoudsschema's en/of checklists 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.</li> <li>• Werkt tijdens het productieproces volgens de voorgeschreven procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen, zodat de kwaliteit van het product wordt geborgd.</li> <li>• Neemt bij het afsluiten van het bedrijf, het controleren van de afrondende werkzaamheden en bij het handelen met betrekking tot onveilige situaties de bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften in acht.</li> </ul>

<b>Competentie Kwaliteit leveren</b>	
Omschrijving competentie	Levert tijdig kwalitatief goede producten en diensten door afwijkingen op tijd te signaleren en het proces zo nodig op tijd bij te sturen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Controleert op systematische en zorgvuldige wijze of alle noodzakelijke werkzaamheden zijn uitgevoerd op basis van een checklist en registreert de resultaten.</li> </ul>

<b>Competentie Beslissen en activiteiten initiëren</b>	
Omschrijving competentie	Neemt tijdig en duidelijk de nodige beslissingen en neemt daarvoor de verantwoordelijkheid op zich.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>

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

<b>Kerntaak 2 Verkoopt Fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten/klanten</b>	<b>Werkprocessen bij kerntaak 2</b>
2.1 Gaat om met normafwijkend gedrag	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Bedrijfsleider fastservice bewaakt volgens de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept de aangename sfeer in het bedrijf. Hij signaleert gedrag van gasten/klanten en medewerkers dat normafwijkend kan zijn en bespreekt dit met collega's of de leidinggevende. Hij legt aan de medewerkers uit wanneer er sprake is van ongewenst gedrag en spreekt met hen af hoe ze hiertegen op moeten treden. 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. Indien nodig maakt hij de beslissing om in te grijpen. Hij spreekt gasten/klanten en medewerkers aan op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag volgens het sociaal hygiënisch beleid. Hij legt hen het sociaal hygiënisch beleid uit. Hij levert indien nodig een bijdrage aan het bijstellen sociaal hygiënisch beleid. Daarnaast doet hij indien nodig voorstellen om de inrichting van het bedrijf aan te passen.</p>
<u>Resultaat</u>	

<p>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. Er is aan de medewerkers uitgelegd hoe ze om moeten gaan met ongewenst gedrag. Gasten/klanten zijn aangesproken op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag. Het sociaal hygiënisch beleid is uitgelegd aan de gast/klant. Er is indien nodig een aanpassingsvoorstel gedaan voor het sociaal hygiënisch beleid en de inrichting van het bedrijf.</p>	
<p>2.2 Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Bedrijfsleider 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/medewerkers en/of zijn leidinggevende direct op de hoogte. De Bedrijfsleider 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/medewerkers en leidinggevende zijn op de hoogte gebracht van de situatie. Afhankelijk van de situatie is de BHV-er en/of zijn externe instanties ingeschakeld. Indien nodig is het calamiteitenplan in werking gesteld.</p>	
<p>2.3 Vangt klachten van gasten/ klanten op en handelt deze af</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Bedrijfsleider fastservice vangt klachten van gasten/klanten 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/klanten op de hoogte van de wijze van afhandeling van de klacht. Hij meldt klachten van gasten/klanten zo nodig bij de Manager/ondernemer fastservice. Hij neemt periodiek de verzamelde en geregistreerde vragen en klachten van gasten/ klanten door en gaat na wat het belang ervan is voor de bedrijfsvoering. Hij bespreekt de bevindingen met de medewerkers. Hij</p>

	<p>zoekt oplossingen en maakt afspraken om klachten in de toekomst te voorkomen. Hij ziet toe op de naleving van de afspraken.</p>
<p><b><u>Resultaat</u></b></p> <p>Klachten zijn gesignaleerd en afgehandeld volgens de klachtenprocedure. Klachten zijn doorgegeven aan de Manager/ondernemer fastservice. De gast/klant is, afhankelijk van de klachtenprocedure, op de hoogte gebracht van de wijze van afhandeling van de klacht. Geregistreerde klachten zijn geanalyseerd op het belang voor de bedrijfsvoering. Oplossingen zijn besproken en afspraken zijn gemaakt.</p>	
<p>2.4 Werkt mee in het verkoop- en distributieproces</p>	<p><b><u>Beschrijving werkproces</u></b></p> <p>De Bedrijfsleider fastservice is een aanspreekpunt voor de gast/klant en de medewerkers. Hij draagt zorg voor het correct ontvangen van gasten/klanten en hij draagt zorg voor het correct opnemen, produceren, verzamelen en samenstellen van bestellingen. Hij geeft advies, geeft eventueel productinformatie en waar mogelijk probeert hij bijverkoop te realiseren. Hij 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. Hij zorgt ervoor dat het bieden van service altijd compleet is en conform de wensen en verwachtingen van de gasten/klanten.</p>
<p><b><u>Resultaat</u></b></p> <p>Gasten/klanten zijn correct ontvangen. Bestellingen zijn correct opgenomen, geproduceerd, verzameld en samengesteld. Bij drukte of andere omstandigheden is er meegewerkt in het verkoop/ en/of distributieproces. Medewerkers zijn ondersteunend. Complete service is geboden aan de gasten/ klanten.</p>	
<p><b><u>Kennis van</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfshulpverlening</li> <li>• Betaalmiddelen</li> <li>• Betaalsystemen</li> <li>• Betalingswijzen</li> <li>• De werking en effecten van verslavingen</li> <li>• Drankenkennis</li> <li>• Diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen</li> <li>• EHBO</li> <li>• Gedragsregels en de toleranties hierin</li> </ul>	

- Het gastvrijheidsconcept
- Kassasystemen
- Klachtenprocedure
- Relevante bedrijfsvoorschriften
- Relevante veiligheidsvoorschriften
- Relevante wettelijke richtlijnen
- Sociaal hygiënisch beleid en bijbehorende procedures
- Voedselveiligheid
- Verkoopinstructies
- Warenkennis

#### Vaardig in

- De sociale omgang met anderen
- Distributietechnieken
- Gesprekstechnieken

#### 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 de 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 Bedrijfsleider fastservice zelf ook de werkzaamheden van de 1e Medewerker fastservice. Naast de uitvoerende werkzaamheden heeft de Bedrijfsleider 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 geeft hij feedback aan uitvoerende (lerende) medewerkers en sturen bij waar nodig.

Bij klachtenafhandeling is er onderscheid te maken in opmerkingen, aanmerkingen en klachten. Dit onderscheid met de Bedrijfsleider fastservice kunnen maken om bepalen welke procedure moet worden gevolgd bij de afhandeling.

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

<b>Competentie Samenwerken en overleggen</b>	
Omschrijving competentie	Overlegt met collega's en medewerkers, zodat iedereen goed geïnformeerd is en weet welke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd.

Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overlegt tijdig met collega's/medewerkers 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 aanpassingsvoorstellen voor het sociaal hygiënisch beleid of de herinrichting van het bedrijf voor aan zijn leidinggevende.</li> <li>• Stelt collega's/medewerkers 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.</li> </ul>
----------	--

Competentie Presenteren	
Omschrijving competentie	Hij presenteert de informatie aan de gast/klant en stemt daarbij de stijl af op het klant-/gasttype en de behoeften en verwachtingen. Hij licht de informatie en zo nodig de voorwaarden en verdere procedure duidelijk en begrijpelijk toe.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>

Competentie Met druk en tegenslag omgaan	
Omschrijving competentie	Houdt een positieve kijk op zaken en houdt een gezond evenwicht tussen werk en privé.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weet grenzen te stellen aan normafwijkend gedrag van gasten/klanten en medewerkers 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>

Competentie Instructies en procedures opvolgen
--

Omschrijving competentie	Volgt wettelijke richtlijnen, schriftelijke en mondelinge instructies en procedures op.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 en doet aanpassingsvoorstellen voor het sociaal hygiënisch beleid en de bedrijfsinrichting op basis van actuele relevante veiligheidsvoorschriften en wet- en regelgeving die passen binnen de formule van het bedrijf, zodat de veiligheid geoptimaliseerd wordt.</li> <li>• Handelt bij het verlenen van bedrijfshulpverlening en het uitvoeren van EHBO-handelingen conform de bedrijfsrichtlijnen.</li> <li>• Handelt klachten volgens de klachtenprocedure af, geeft deze conform de klachtenprocedure door aan de Manager/ondernemer fastservice, zodat hij de gast/klant tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.</li> </ul>

### Competentie Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten

Omschrijving competentie	Houdt de tevredenheid van de gasten/klanten en medewerkers goed in de gaten en onderneemt zo nodig actie.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Checkt regelmatig of de gasten/klanten en medewerkers 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.</li> <li>• Checkt regelmatig of de gasten/klanten en medewerkers tevreden is, zodat tijdig besloten kan worden al dan niet in te springen in het verkoop- en/of distributieproces.</li> </ul>

### Competentie Beslissen en activiteiten initiëren

Omschrijving competentie	Neemt tijdig en duidelijk de nodige beslissingen en neemt daarvoor de verantwoordelijkheid op zich.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schat situaties correct in en weet wanneer het nodig is om een krachtige beslissing te nemen en neemt bij onveilige situaties, binnen het sociaal hygiënisch beleid, de beslissing om in te grijpen.</li> <li>• 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.</li> </ul>

### Competentie Vakdeskundigheid toepassen

Omschrijving competentie	Zet vakmatige kennis en expertise in bij onveilige situaties.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Past diverse bedrijfshulpverleningstaken en EHBO-handelingen snel, precies en accuraat toe, zodat correct wordt omgegaan met de gevolgen van de onveilige situaties.</li> </ul>

<b>Competentie Analyseren</b>	
Omschrijving competentie	Analyseert gegevens en bepaalt de consequenties hiervan voor de onderneming.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyseert de beschikbare informatie omtrent de klacht van de gast/klant, 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/klant.</li> </ul>

<b>Competentie Kwaliteit leveren</b>	
Omschrijving competentie	Levert tijdig kwalitatief goede producten en diensten.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>



### 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 Bedrijfsleider fastservice draagt zorg voor de controle van de voorraden op kwaliteit en houdbaarheid. Hij controleert de voorraad op kwaliteit, houdbaarheid en aantal, zodat de behoefte aan voorraad 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. 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 deze werkzaamheden aan de 1e Medewerker fastservice.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>De voorraden zijn gecontroleerd op kwaliteit en houdbaarheid. De bewaar- of 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. De 1e Medewerker fastservice is geïnformeerd.</p>	
3.2 Ontvangt en controleert producten en goederen	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Bedrijfsleider fastservice draagt zorg voor de ontvangst en controle van geleverde goederen. Hij ontvangt indien nodig zelf de producten 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 analyseert de opgemerkte</p>

	afwijkingen en retourneert eventuele beschadigde producten en goederen.
<p><b><u>Resultaat</u></b></p> <p>Producten en goederen zijn in ontvangst genomen. De resultaten van de uitgevoerde controles en de temperatuur van de geleverde goederen zijn genoteerd. Beschadigde producten en goederen zijn geretourneerd. De afleverbon is, indien alles in orde is, getekend. Afwijkingen in de geleverde producten zijn geanalyseerd.</p>	
3.3 Transporteert producten en goederen en slaat deze op	<p><b><u>Beschrijving werkproces</u></b></p> <p>De Bedrijfsleider fastservice draagt zorg voor het interne transport en voor de opslag van goederen. Hij transporteert indien nodig zelf 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 producten en goederen. Hij volgt bij het opslaan van de producten en goederen de regels van de hygiëncode en van de HACCP voor opslag en het FiFo-principe. Hij voert de verpakkingsmaterialen, de emballage en het overige afval af. Hij zorgt verder voor de correcte invulling van de voorgeschreven staten of formulieren.</p>
<p><b><u>Resultaat</u></b></p> <p>Goederen zijn uitgepakt, getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens relevante richtlijnen en het FiFo-principe, waarbij er rekening is gehouden met de aard, de structuur en met de houdbaarheid van de producten en goederen. Verpakkingsmaterialen, de emballage en overig afval is afgevoerd.</p>	
3.4 Plant voorraadniveaus	<p><b><u>Beschrijving werkproces</u></b></p> <p>De Bedrijfsleider fastservice controleert de indeling en inrichting van het magazijn. Hij doet voorstellen voor de inrichting van de voorraadsystemen, de voorwaarden voor de indeling en routing in het magazijn of de aanpassing ervan. Aan de hand van kengetallen doet hij een voorstel voor de minimale en maximale standaardvoorraad en communiceert hierover met de medewerkers. Hij controleert periodiek of de voorraad klopt met de administratie.</p>
<p><b><u>Resultaat</u></b></p>	

De indeling en inrichting van het magazijn zijn gecontroleerd, de voorraadsystemen ingericht volgens

voorgestelde voorwaarden voor de indeling en routing van het magazijn. Er is een minimale en maximale standaard voorraad voorgesteld en de medewerkers zijn hiervan op de hoogte. De voorraad is periodiek gecontroleerd.

#### Kennis van

- Dranken- en warenkennis
- FiFo
- Producten en goederen (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring)
- Leveranciers
- Leveringscondities
- Opslagcondities
- Relevante bedrijfsvoorschriften
- Relevante veiligheidsvoorschriften
- Relevante wettelijke richtlijnen
- Transportmiddelen
- Voorraadbeheer

#### Vaardig in

- Nederlands: gesprekken voeren, lezen, luisteren, schrijven, spreken
- Rekenen: verbanden, 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 de 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 Bedrijfsleider fastservice de werkzaamheden van de 1e Medewerker fastservice.

Naast de uitvoerende werkzaamheden heeft de Bedrijfsleider 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:

<b>Competentie Vakdeskundigheid toepassen</b>	
Omschrijving competentie	Zet vakmatige kennis en expertise in bij het controleren van de voorraad.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controleert de voorraad vlot en accuraat op kwaliteit, houdbaarheid en aantal, zodat de behoefte aan producten 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.</li> <li>Berekent vlot en accuraat op basis van kengetallen de minimum en maximale standaard voorraad en doet daarover een voorstel, controleert de indeling en inrichting van het magazijn precies en richt voorraadssystemen in en stelt voorwaarden voor betreffende de indeling en routing van het magazijn.</li> </ul>

<b>Competentie Instructies en procedures opvolgen</b>	
Omschrijving competentie	Volgt wettelijke richtlijnen, bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften op.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vult de standaard (voorraad)lijsten in en bestelt producten en goederen volgens de bedrijfsvoorschriften en neemt bij het op peil brengen van de bewaar- of opslagplaats de bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen in acht.</li> <li>Controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon en op basis van wettelijke richtlijnen, analyseert de afwijkingen in de geleverde producten die geconstateerd zijn door de Medewerker fastservice en handelt bij afwijkingen in de bestelling en het retourneren van beschadigde voedingsproducten en volgens bedrijfsvoorschriften.</li> <li>Werkt conform bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat derving wordt voorkomen.</li> </ul>

<b>Competentie Formuleren en rapporteren</b>	
Omschrijving competentie	Schrijft nauwkeurige, volledige en logisch gestructureerde documentatie.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>

<b>Competentie Materialen en middelen inzetten</b>	
--	--

Omschrijving competentie	Kiest de juiste materialen en hulpmiddelen bij de verschillende werkzaamheden en gaat hier verantwoord mee om.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en hulpmiddelen, 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.</li> </ul>

Competentie Analyseren	
Omschrijving competentie	Analyseert gegevens en bepaalt de consequenties hiervan voor de onderneming.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleert de indeling en routing van het magazijn op basis van de voorgestelde voorwaarden en analyseert de voorraad op basis van de gegevens uit de administratie.</li> </ul>

### 3.4 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	Werkprocessen bij kerntaak 4
4.1 Assisteert bij beleidsontwikkeling	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Bedrijfsleider fastservice ondersteunt de Manager/ondernemer fastservice bij het maken van het jaarplan op basis van de bedrijfsdoelstellingen en de resultaatrekening. Hij signaleert ontwikkelingen in de omgeving van het fastservicebedrijf en binnen de fastservice branche en gaat na wat voor gevolgen deze ontwikkelingen voor het bedrijf kunnen hebben. Zo draagt hij informatie en ideeën voor nieuwe producten en diensten aan bij de ondernemer/manager fastservice of aan de franchisegever, zodat het fastservicebedrijf 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 Manager/ ondernemer fastservice tevens bij het maken en/of implementeren van het beleid voor nieuwe en/of veranderingen in bedrijfsvoorschriften zoals het plannen van middelen,</p>

	<p>inrichten van ruimten en het te voeren inkoopbeleid. Hij assisteert de Manager/ondernemer fastservice ook bij het implementeren van nieuwe en/of veranderingen in wet- en regelgevingen.</p> <p>Verder houdt hij toezicht op naleving van beleid gericht op sociale hygiëne. Hij legt uit wat sociale hygiëne inhoud, wanneer er sprake is van ongewenst gedrag en hoe ze daartegen moeten optreden. Hij bespreekt periodiek met de medewerkers de ontvangen meldingen van gesignaleerd ongewenst gedrag en risicogedrag, hoe daartegen is opgetreden en wat daarvan het resultaat is geweest. Hij neemt in samenspraak met hen beslissingen over verdere handhaving en ziet toe op implementatie en naleving ervan.</p>
<p><b><u>Resultaat</u></b></p> <p>Er is een bijdrage geleverd aan de samenstelling van het jaarplan. Ontwikkelingen in de fastservicebranche en de omgeving van het fastservicebedrijf zijn gesignaleerd en zijn vertaald naar de wijze waarop de commerciële doelen van het fastservicebedrijf kunnen worden behaald. De kwalitatieve en kwantitatieve inzet van medewerkers is bepaald. De Manager/ondernemer fastservice is geassisteerd bij de implementatie van het beleid voor nieuwe en/of veranderingen in bedrijfsvoorschriften en nieuwe en/of veranderingen in wet- en regelgevingen en voor de implementatie van beleid ten aanzien van sociale hygiëne.</p>	

<p>4.2 Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen, vraagt offertes op en doet voorstellen</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Bedrijfsleider fastservice maakt analyses van de omzet van het fastservicebedrijf op basis van relevante informatie. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor onder andere de aanschaf en/of vervanging van apparatuur, materiaal, inventaris en inrichting. Hij vraagt offertes aan bij verschillende leveranciers, hij maakt hierbij gebruik van zijn netwerk en beoordeelt de ontvangen offertes en daarbij behorende leveringscondities op prijs/kwaliteitverhouding. Hij adviseert op basis hiervan de Manager/ondernemer fastservice over de te selecteren leveranciers. Hij voert kostenberekeningen uit van fastserviceproducten en komt op basis hiervan met voorstellen voor het handhaven of aanpassen van de verkoopprijzen.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>Er zijn analyses en evaluaties van de omzet van het fastservicebedrijf en kostenberekeningen van fastserviceproducten uitgevoerd. Analyses zijn gerapporteerd aan het management en er zijn voorstellen gedaan voor (het aanpassen van) budgetten voor onder andere de aanschaf en/of vervanging van apparatuur, materiaal, inventaris en inrichting en het aanpassen van de verkoopprijzen. Er zijn verschillende offertes opgevraagd en voorstellen gedaan.</p>	
<p>4.3 Voert de administratie uit</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Bedrijfsleider fastservice zorgt of draagt zorg voor de registratie van relevante bedrijfsgegevens. Hij registreert relevante bedrijfsgegevens volgens bedrijfsrichtlijnen en/of relevante wettelijke richtlijnen met behulp van de daarvoor bestemde apparatuur, zoals behaalde omzetten, gewerkte uren van medewerkers per dienst en/of per dag, personeelsverbruik, verspillijsten, verloven, ziekteverzuim en personeelsverloop. Hij assisteert bij het aanleggen en bijhouden van de personeelsdossiers. Hij registreert de gegevens ten behoeve van de dagrapportage, kasadministratie, de loonadministratie, financiële administratie en de voorraadadministratie.</p>

<p><u>Resultaat</u></p> <p>Relevante bedrijfsgegevens zijn geregistreerd. Personeelsdossiers zijn aangelegd en bijgehouden. Gegevens ten behoeve van de dagrapportage, kasadministratie, loonadministratie, voorraadadministratie en financiële administratie zijn geregistreerd.</p>	
<p>4.4 Bewaakt budgetten</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Bedrijfsleider fastservice bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling zoals inkoop- en productiekosten, zakelijk verbruik en personeelskosten. Hij verklaart eventuele verschillen en neemt maatregelen ter voorkoming van overschrijding of onderbenutting van het budget en bespreekt de maatregelen met de medewerkers. Hij doet een voorstel om kosten te besparen en bespreekt dit met de ondernemer. Hij levert schriftelijk gegevens aan voor de financiële administratie. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>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 ondernemer en maatregelen zijn besproken met de medewerkers. Financiële administratieve processen zijn uitgevoerd of gedelegeerd. Op basis van overzichten en rapportages zijn controles uitgevoerd.</p>	



<p>4.5 Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Bedrijfsleider fastservice 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. Bij het aannemen van de medewerkers houdt hij rekening met bepalingen in wet- en regelgeving en in de cao die voor het bedrijf gelden. De Bedrijfsleider fastservice van grotere bedrijven stellen zelfstandig de arbeidsovereenkomst en op met de uitvoerende medewerkers. Ze nemen een exemplaar van de arbeidsovereenkomst op in het personeelsdossier en informeert de organisatie.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>Selectiegesprekken zijn gevoerd. Nieuwe medewerkers, hulp- en/of vakantiekrachten zijn geselecteerd en er zijn voorstellen gedaan om hen aan te stellen bij het management. Er is gewerkt volgens geldende procedures en wet- en regelgeving. Arbeidsovereenkomsten zijn opgesteld.</p>	
<p>4.6 Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Bedrijfsleider fastservice voert 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 manager/ondernemer samen met de (lerende) medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van 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 verwerkt resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken in de personeelsdossiers. De Bedrijfsleider fastservice</p>

	<p>draagt zorg voor het uitvoeren en nakomen van de gemaakte afspraken.</p>
<p><b><u>Resultaat</u></b></p> <p>Er zijn functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd met werknemers. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de (lerende) medewerker zijn gesignaleerd en suggesties en ideeën zijn aangedragen. Een persoonlijk ontwikkelplan is samengesteld en resultaten zijn verwerkt in het personeelsdossier. Er is een advies verstrekt ten aanzien van verandering in functie of beloning.</p>	
<p>4.7 Plant en verdeelt werkzaamheden</p>	<p><b><u>Beschrijving werkproces</u></b></p> <p>De Bedrijfsleider fastservice plant, delegeert en verdeelt de werkzaamheden in zijn team en stelt een operationele planning op. Hij draagt indien van toepassing zijn dienst over aan een andere leidinggevende. 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. De Bedrijfsleider fastservice bespreekt de planning en werkroosters met de medewerkers en houdt bij het maken van de planning en werkroosters rekening met de verkregen feedback. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.</p>
<p><b><u>Resultaat</u></b></p> <p>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. De planning en werkroosters zijn besproken met de medewerkers en zijn bijgewerkt op basis van de verkregen feedback.</p>	

<p>4.8 Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Bedrijfsleider fastservice draagt zorg voor de begeleiding van medewerkers. Hij informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen. Hij draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt in overleg de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de (lerende) medewerkers en legt dit vast in een leer- en trainingstraject. Hij laat zich periodiek informeren over de vorderingen van de lerende medewerker. De Bedrijfsleider fastservice voert aan het einde van het leer- en trainingstraject, mede op basis van ontvangen rapportages van de begeleiders, een eindgesprek met de lerende medewerker en koppelt zijn bevindingen terug naar de opleidingsorganisatie. 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 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.</p>	
<p>4.9 Motiveert en stimuleert samenwerking in het team</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Bedrijfsleider fastservice besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers. Hij draagt zorg voor het ontstaan van een werkomgeving waarin medewerkers zich prettig voelen, met elkaar goed samenwerken, met elkaar goed communiceren en elkaar respectvol bejegenen. Hij bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren en treedt op als bemiddelaar bij conflicten. De Bedrijfsleider fastservice bevordert zelfstandigheid en het kunnen accepteren van</p>

	<p>verantwoordelijkheid bij medewerkers. Hij zorgt ervoor dat medewerkers gemotiveerd en betrokken zijn. Hij levert een bijdrage aan het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>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 proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim gestuurd.</p>	
<p>4.10 Bewaakt, evalueert en verbetert processen en procedures op de werkvloer</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Bedrijfsleider fastservice bewaakt de voortgang, de kwaliteit en de resultaten van de werkuitvoering. Hij 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 de Arbowet, de voorschriften voor persoonlijke hygiëne, de HACCP-richtlijnen, de Hygiëncode, de milieuwetgeving, de arbeidswetgeving, de regelgeving op het gebied van brandveiligheid en bepalingen in cao's waaraan het bedrijf zich heeft verbonden. Bij afwijkingen in de werkzaamheden of indien hij verbetermogelijkheden signaleert wat betreft efficiëntie en productiviteit, 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 corrigeert waar nodig de medewerkers. Hij voert de voorstellen van het team voor de verbetering van de processen en procedures door en communiceert hierover. Hij zorgt ervoor dat medewerkers op de hoogte zijn van het calamiteitenplan van het bedrijf en dat ze geoefend zijn in het hanteren ervan.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>Processen en procedures leiden tot het gewenste kwaliteitsniveau en worden volgens afspraak, relevante regel- en wetgeving en volgens planning uitgevoerd. Bij</p>	

<p>afwijkingen zijn oplossingen en verbeterpunten aangedragen, over gecommuniceerd en zijn doorgevoerd. Medewerkers zijn indien nodig gecorrigeerd. Medewerkers zijn op de hoogte van het calamiteitenplan en zijn geoefend in het hanteren ervan.</p>	
<p>4.11 Organiseert personeelsbijeenkomsten en periodiek werkoverleg</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Bedrijfsleider fastservice organiseert personeelsbijeenkomsten en voert periodiek werkoverleg met de medewerkers. Tijdens de bijeenkomsten en het overleg informeert hij de medewerkers over het gevoerde en het te voeren beleid en andere relevante zaken. Tijdens het werkoverleg past hij zijn stijl van leidinggeven aan aan de medewerkers en vraagt hij de medewerkers om feedback. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>De medewerkers zijn tijdens personeelsbijeenkomsten geïnformeerd over het gevoerde en te voeren beleid en hebben hun feedback gegeven. Afspraken zijn vastgelegd en worden nageleefd. Er vindt periodiek werkoverleg plaats.</p>	
<p>4.12 Rapporteert aan de manager/ondernemer</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Bedrijfsleider fastservice verzamelt relevante informatie in over het bedrijf. Hij haalt uit de stroom gegevens essentiële informatie en verwerkt deze voor verschillende doeleinden in het bedrijf, zoals inkoop en bestelling van goederen, bijstelling van werkplanningen, doorvoeren van verbeteringen, ingaan op verzoeken van de overheid, bijhouden van voor het bedrijf relevante statistieken en onderhoud.</p> <p>De Bedrijfsleider fastservice maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en koppelt deze terug naar de Manager/ ondernemer fastservice. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor het management en bespreekt verbeterpunten of problemen met de Manager/ondernemer fastservice.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>Relevante gegevens zijn verzameld. Er zijn periodiek rapportages van werkzaamheden opgesteld welke zijn teruggekoppeld naar de Manager/ondernemer</p>	

fastservice. Informatie uit werkoverleggen is verzameld en verbeterpunten of problemen zijn besproken met de Manager/ondernemer fastservice.

#### Kennis van

- Administratie
- Afsprakenlijst
- Analysemethoden
- Bedrijfsprocedure en de wettelijke richtlijnen m.b.t. personeelsbeleid
- Budgettering
- Capaciteitsberekeningen en prognoses
- Cao-bepalingen van de branche
- Commerciële doelen van het bedrijf
- De Arbowet
- De fastservice branche
- Financiële administratie
- Functionerings- en beoordelingsgesprekken
- Het gastvrijheidsconcept
- Het maken van plannings en werkroosters
- Het opstellen van (financiële) rapportages
- ICT hulpmiddelen
- Inwerkprocedures
- Jaarplan
- Kwaliteitsniveaus en -procedures
- Kwaliteitssystemen
- Leidinggeven en aansturen
- Omzet- en kostenberekeningen
- Ondernemingsplan
- Overlegvormen
- Personeelsmanagement
- Plannings
- Rapportagevormen
- Relevante bedrijfsvoorschriften
- Relevante veiligheidsvoorschriften
- Relevante wettelijke richtlijnen
- Selectieprocedure
- Sociaal hygiënisch beleid en bijbehorende procedures
- Trends en ontwikkelingen in de omgeving van fastservicebedrijf
- Veranderingen in regelgeving
- Verkoopgegevens
- Verzuimbegeleiding
- Werving, selectie en aanname van personeel

#### Vaardig in

- Computervaardigheden
- Conflictbemiddeling
- Coachen
- Feedback geven
- Gesprekstechnieken
- Instructievaardigheden

- Leiderschapsstijlen
- Nederlands: gesprekken voeren, lezen, luisteren, schrijven, spreken
- Problemen oplossen
- Rapporteren
- Rekenen: getallen, verbanden, verhoudingen

**Toelichting kerntaak**

-

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

<b>Competentie Samenwerken en overleggen</b>	
<b>Omschrijving competentie</b>	Overlegt met collega's en medewerkers, zodat iedereen goed geïnformeerd is en weet welke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd.
<b>Criteria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legt het concept jaarplan voor aan de Manager/ondernemer fastservice en/of stemt tijdig met hem af over eventuele aanpassingen van het jaarplan, zodat het jaarplan daarna kan worden vastgesteld of verder kan worden uitgewerkt.</li> <li>• 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 Ondernemer, zodat de Ondernemer hierin een beslissing kan nemen.</li> <li>• 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.</li> <li>• Bespreekt bij afwijkingen mogelijke oplossingen en/of verbeterpunten met het team.</li> <li>• 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, vraagt medewerkers om feedback, zodat medewerkers goed geïnformeerd zijn en afspraken gemaakt kunnen worden en hij zelf feedback ontvangt over zijn eigen functioneren.</li> <li>• 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, zodat het management keuzes kan maken en besluiten kan nemen.</li> </ul>

<b>Competentie Formuleren en rapporteren</b>	
Omschrijving competentie	Schrijft nauwkeurige, volledige en logisch gestructureerde rapporten, verslagen en documentatie.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd concept jaarplan waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.</li> <li>• Stelt volledige en nauwkeurige rapportages van de analyses van de omzet voor het management op, zodat hij het management kan adviseren over het handhaven of aanpassen van verkoopprijzen.</li> <li>• Verwerkt en registreert alle benodigde gegevens accuraat, zodat de (financiële) administratie volledig en nauwkeurig wordt bijgehouden.</li> <li>• Rapporteert de resultaten van het beoordelings- of functioneringsgesprek volledig en nauwkeurig.</li> <li>• Stelt een volledige, nauwkeurige en correcte operationele planning en werkrooster op en is op basis van de feedback van de Medewerker fastservice aangepast.</li> <li>• Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van werkoverleggen op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd, zodat deze kunnen worden besproken met de Manager/ondernemer fastservice.</li> </ul>

<b>Competentie Vakdeskundigheid toepassen</b>	
Omschrijving competentie	Zet vakmatige kennis en expertise in bij het opstellen van een jaarplan. Zorgt dat hij blijft op het vakgebied.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertaalt de commerciële doelen en de gesignaleerde kansen en bedreigingen in de fastservicebranche naar operationele doelen en activiteiten, zodat een concept jaarplan kan worden opgesteld.</li> <li>• Bezoekt beurzen en houdt vakliteratuur bij zodat hij op de hoogte blijft van de ontwikkelingen in het vakgebied.</li> </ul>

<b>Competentie Plannen en organiseren</b>	
Omschrijving competentie	Plant en organiseert de werkzaamheden in het bedrijf.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepaalt 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 er planningen, werkroosters en een realistisch concept jaarplan worden opgesteld.</li> <li>• Bewaakt dat afspraken worden nagekomen, zodat vertragingen in het werk worden voorkomen.</li> </ul>



<b>Competentie Bedrijfsmatig handelen</b>	
Omschrijving competentie	Laat zien inzicht te hebben in de dynamiek van de organisatie.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft zicht op de veranderingen binnen de organisatie of die van invloed zijn op het fastservicebedrijf 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.</li> </ul>

<b>Competentie Analyseren</b>	
Omschrijving competentie	Analyseert gegevens en bepaalt de consequenties hiervan voor de onderneming.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyseert de omzet van de afdeling en beoordeelt opgevraagde offertes, maakt hiervoor kostenberekeningen en doet op basis hiervan realistische voorstellen voor budgetten aan het management.</li> <li>• Analyseert de overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken, verklaart verschillen tussen toegestane en werkelijke kosten en doet een realistisch voorstel om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen en legt dit voor aan de ondernemer.</li> <li>• Analyseert relevante gegevens over de kandidaten en bepaalt op basis hiervan of de kandidaten geschikt zijn voor het fastservicebedrijf en de functie.</li> <li>• Analyseert relevante gegevens over het functioneren van medewerker(s), toetst deze gegevens in het gesprek met de medewerker en beoordeelt of de betreffende medewerker in aanmerking komt voor een verandering van functie of beloning.</li> <li>• Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert deze en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de (lerende) medewerkers gerichte aanwijzingen en instructies kan geven.</li> <li>• Analyseert afwijkingen in de kwaliteit en productiviteit en bedenkt haalbare voorstellen om de werkuitvoering en de werkprocessen aan te passen of te verbeteren.</li> <li>• Analyseert zaken die het fastservicebedrijf aangaan, weet uit een veelheid van informatie de belangrijkste informatie te halen en bepaalt op basis daarvan over welke zaken de medewerkers en het management geïnformeerd dienen te worden om hun werk te kunnen uitvoeren.</li> <li>• Analyseert de beschikbare gegevens van de afdeling en de informatie afkomstig uit werkoverleggen en formuleert op basis hiervan conclusies.</li> </ul>

<b>Competentie Materialen en middelen inzetten</b>	
Omschrijving competentie	Kiest de juiste hulpmiddelen en materialen bij de verschillende werkzaamheden en gaat hier verantwoord mee om.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hanteert (ICT) hulpmiddelen bij het registreren en verwerken van bedrijfsgegevens, zodat de administratie efficiënt kan worden bijgehouden.</li> </ul>

<b>Competentie Instructies en procedures opvolgen</b>	
Omschrijving competentie	Volgt wettelijke richtlijnen, schriftelijke en mondelinge instructies en procedures op.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verwerkt de bedrijfsgegevens volgens relevante bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen.</li> <li>Neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht.</li> <li>Neemt bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken en het archiveren van informatie de bedrijfsprocedure en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.</li> <li>Stelt plannings conform de in het fastservicebedrijf gebruikelijke procedures op en neemt daarbij de cao-richtlijnen van de fastservicebranche, de Arbowet en overige wettelijke bepalingen in acht.</li> <li>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.</li> </ul>

<b>Competentie Aansturen</b>	
Omschrijving competentie	Geeft richting aan anderen door het stellen van doelen en prioriteiten.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Spreekt medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen, zodat de budgetten niet (dreigen te) worden overschreden.</li> <li>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.</li> <li>Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers en houdt hierbij rekening met de capaciteiten en kwaliteiten van de betrokken medewerkers, zodat een realistische en haalbare planning en werkroosters kunnen worden opgesteld.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt nieuwe (lerende) medewerkers wegwijs in de organisatie en 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Stelt medewerkers op de hoogte van de doelen en prioriteiten van het werkoverleg, het belang ervan en werkt toe naar duidelijke resultaatafspraken en helderheid over ieders rol daarin.</li> </ul>
--	--

### Competentie Beslissen en activiteiten initiëren

Omschrijving competentie	Neemt tijdig en duidelijk de nodige beslissingen en neemt daarvoor de verantwoordelijkheid op zich.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecteert binnen de gestelde kaders nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten en doet een voorstel aan het management over eventuele aanstelling.</li> </ul>

### Competentie Presenteren

Omschrijving competentie	Hij presenteert de informatie aan de medewerker en stemt daarbij de stijl af op de behoeften en verwachtingen. Hij licht de informatie en zo nodig de voorwaarden en verdere procedure duidelijk en begrijpelijk toe.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiqueert tijdens het selectiegesprek op heldere en begrijpelijke wijze met kandidaten, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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, zodat de medewerkers en leidinggevenden goed geïnformeerd en betrokken zijn.</li> </ul>

<b>Competentie Ethisch en integer handelen</b>	
Omschrijving competentie	Toont zich integer, handelt consequent in lijn met de geldende normen en waarden en respecteert verschillen tussen mensen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>

<b>Competentie Begeleiden</b>	
Omschrijving competentie	Ondersteunt medewerkers in hun ontwikkeling en coacht en motiveert hen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft medewerkers heldere en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, bespreekt ontwikkelingsmogelijkheden, biedt indien nodig middelen en materialen aan ter ondersteuning hiervan en motiveert de medewerker zijn doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.</li> <li>• 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.</li> <li>• Stuurt aan op het voorkomen van ziekteverzuim en stimuleert een goede samenwerking in het team, waarbij hij medewerkers en leidinggevenden motiveert hun best te doen, doelen te bereiken, uitdagingen aan te gaan, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen.</li> </ul>

<b>Competentie Kwaliteit leveren</b>	
Omschrijving competentie	Levert tijdig kwalitatief goede producten en diensten.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>