



Staat achter de
Nederlandse horeca

Beroepscompetentieprofiel

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	11
3 Beschrijving van de kerntaken.....	12
3.1 Kerntaak 1 Maakt gasten- en bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten	12
3.2 Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten	17
3.3 Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt	22

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.

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

Brondocumenten

- Beroepscompetentieprofiel Medewerker 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

- Medewerker fastservice
- Medewerker fastfood
- Countermedewerker

1.2 Beschrijving van het beroep

<p>Werkomgeving</p>	<p>Er zijn veel verschillende fastservicebedrijven. Hierbij kan worden gedacht aan buffetrestaurants, cafetaria's, strandpaviljoens, ijssalons, koffiezaken en tearooms, bake-off bedrijven, broodjeszaken, lunchrooms, pizza-afhaal- en bezorgbedrijven en pannenkoekenrestaurants.</p> <p>Kenmerkend voor het werken in de fastservicebranche is dat de Medewerker fastservice te maken heeft met gasten/klanten die verwachten dat de service correct, snel en eenvoudig is, dat de verblijfsduur van de gast/klant relatief kort is, dat producten die worden aangeboden eenvoudig zijn en al een voorbereiding hebben ondergaan, dat de prijs relatief laag is en dat de medewerkers contact hebben met de gast/klant en tegelijkertijd bestellingen geheel of gedeeltelijk klaarmaken, samenstellen of verzamelen.</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 Medewerker fastservice komt voor in alle drie soorten fastservicebedrijven. De Medewerker fastservice werkt in alle gevallen onder directe verantwoordelijkheid van de 1e Medewerker fastservice of in de cateringbranche onder de Cateringbeheerder/-manager.</p> <p>In de cateringbranche werk je als Medewerker fastservice mee aan de restauratieve dienstverlening in een bedrijf, in het onderwijs, een overheidsinstelling of een institutionele instelling in opdracht van een</p>
---------------------	---

	<p>contractcateringorganisatie. De contractcateringorganisatie sluit daartoe een contract met de instantie aan wie zij de restauratieve diensten verleent. De manier waarop de restauratieve dienstverlening wordt uitgevoerd, hangt sterk af van de vorm en de inhoud van het contract dat tussen de contractcateraar en de opdrachtgever is gesloten.</p> <p>Kenmerkend voor het werken in de cateringbranche is dat de Medewerker fastservice te maken heeft met gasten/klanten die regelmatig, zo niet dagelijks, terugkeren. Het productaanbod is dan ook gevarieerd en er wordt gebruikgemaakt van menucycli.</p>
<p>Typerende beroepshouding</p>	<p>De Medewerker fastservice is coöperatief, communicatief, collegiaal en werkt aan een optimale samenwerking. De Medewerker fastservice deelt zijn werkzaamheden efficiënt en effectief in. Hierdoor voert hij zijn werkzaamheden gefocust, planmatig en dus op een controleerbare manier uit. Hij controleert het eigen werk en de resultaten ervan en vraagt, waar nodig, advies aan de direct leidinggevende. De Medewerker fastservice aanvaardt leiding en volgt bij de uitvoering van opdrachten instructies en aanwijzingen op. Hij heeft het vermogen om overzicht te houden over de werkzaamheden die tegelijkertijd plaatsvinden en toch heel verschillend zijn.</p> <p>De Medewerker fastservice is commercieel en servicegericht en heeft een professionele uitstraling. Hij is het aanspreekpunt voor de gast/klant en realiseert zich bij alle werkzaamheden dat de gast/klant het vertrekpunt is, maar ook dat hij gericht moet zijn op het behalen van de bedrijfsdoelstellingen. Hij richt alle activiteiten op de belangen van de gasten/klanten en denkt vanuit het perspectief van tevreden gasten/klanten. Hij toont interesse in de gasten/klanten en staat open voor hun wensen.</p> <p>De Medewerker fastservice heeft een positieve beroepshouding en een goede werkhouding. Immers, hij heeft doorzettingsvermogen, is flexibel, toont de</p>

	<p>bereidheid zich extra in te zetten bij pieken in het werkaanbod en is zich bewust van de risico's die kleven aan de uitvoering van dit beroep. Hij houdt bij de werkuitvoering steeds rekening met de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, persoonlijke hygiëne, HACCP-richtlijnen en milieuzorg. De Medewerker fastservice is loyaal en collegiaal.</p> <p>De Medewerker fastservice is zich ervan bewust, indien hij voor een contractcateringorganisatie werkt, dat hij de werkzaamheden uitvoert onder dak van de opdrachtgever. Tevens is hij zich ervan bewust dat de bezoekers van het restaurant vaak vaste gasten/ klanten zijn, die behoefte hebben aan variatie van het aanbod.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	De medewerker fastservice vervult een uitvoerende rol. Hij voert werkzaamheden in opdracht van de direct leidinggevende uit. De medewerker fastservice voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit en is daarvoor verantwoordelijk. Hij legt daarover verantwoording af bij de direct leidinggevende.
Complexiteit	De werkzaamheden hebben een beperkte complexiteit. Deze kunnen complexer worden door de combinatie van productie- en distributiewerkzaamheden, de omgang met gasten/klanten en de variëteit in bestellingen. De producten die worden bereid, zijn in veel gevallen al voorbereid uit halffabricaten of worden ter plekke op een snelle en eenvoudige wijze vers bereid. Bij de uitvoering van de bereidingen worden de bedrijfsvoorschriften, werkinstructies, wettelijke voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, persoonlijke hygiëne, HACCP-richtlijnen en milieuzorg gevolgd en in voorkomende gevallen ook de recepturen van het bedrijf. De Medewerker fastservice voert veel routinematige werkzaamheden uit waarvoor standaardwerkwijzen gelden. Hij dient rekening te houden met de specifieke behoefte en verwachtingen van de gasten/ klanten. Ook dient hij over algemene basiskennis en basisvaardigheden te beschikken.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee.

Branche vereisten	Ja.
Nederlands en (moderne) vreemde talen	De beroepsgerichte taaleisen voor deze kwalificatie zijn voor de Engelse taalvaardigheden vastgesteld op niveau A1.
Rekenen/wiskunde	Er zijn geen beroepsgerichte rekeneisen.

1.3 Loopbaanperspectief

De Medewerker fastservice kan doorgroeien op basis van ervaring en scholing naar de functie van:

- 1^e Medewerker fastservice
- Cateringbeheerder/-manager
- Bedrijfsleider 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 (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector).

Arbeidsmarkt	<p>De arbeidsmarktperspectieven voor de kwalificaties Medewerker fastservice op niveau 2 zijn goed (Kenwerk, 2012).</p> <p>De vooruitzichten op leerplaatsen voor de kwalificatie Medewerker fastservice wordt als goed beoordeeld (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 is te downloaden via www.kenwerk.nl.</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.</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</p>

	<p>van voedingsmiddelen moet in staat te zijn de herkomst van producten én de bestemming van ingrediënten, halffabrikaten 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>De behoefte van de fastservicebranche aan het correct naleven van de wettelijke regels is zoals eerder aangegeven toegenomen. Om deze reden wordt de Wet op de 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 het mvo en aandacht voor 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>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</p> <p>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</p>

	<p>het communicatiebeleid in het bedrijf. Het kan dus ook leiden tot nieuwe investeringen. Vooral in kleinere bedrijven wordt de Bedrijfsleider fastservice direct met de uitvoering van deze zaken belast. In grotere fastservicebedrijven kan dit aan hem worden gedelegeerd door de Manager/ondernemer. Voor de werknemers betekent het overheidsbeleid 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 meer dan voorheen sociaalvaardig moet zijn. Hij moet met een verscheidenheid van specifieke wensen van gasten/klanten kunnen omgaan, en met gasten/klanten die nu 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 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. Er wordt van een medewerker in de fastservicebranche dan ook verwacht dat hij kennis heeft van biologische producten en duurzaamheid binnen de organisatie.</p>
--	---

2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die kenmerkend zijn 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.

Medewerker fastservice	
Kerntaak	Werkproces
Kerntaak 1 Maakt bedrijfs- en gastenruimtes 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.
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 Vangt klachten van gasten/klanten op en handelt ze 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.

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
1.1 Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor productie- en distributieproces	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Medewerker fastservice voert voorbereidende werkzaamheden uit ten behoeve van het productie- en distributieproces. Hij stemt de werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij controleert de buffetten, schappen, counters, vaste attributen en servicetafels. Hij maakt deze waar nodig schoon, vult deze bij zodat er voldoende werkvoorraad is 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. Hij houdt bij het uitvoeren van de voorbereidende werkzaamheden rekening met bedrijfsvoorschriften en wet- en regelgeving.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>De voorbereidende werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende en uitgevoerd volgens geldende bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. De buffetten, schappen, counters, vaste attributen en servicetafels zijn gecontroleerd, waar nodig schoongemaakt en aangevuld. De benodigde apparatuur en installaties zijn op tijd aangezet op basis van het opstartschema. Er is rekening gehouden met bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.</p>	
1.2 Voert productiewerkzaamheden uit	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Medewerker fastservice bereidt en/of assembleert producten volgens recepturen en/of werkinstructies. Hij let hierbij op het tegengaan van voedselverspilling en het mogelijk verwerken van restproducten. Hij stemt de werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij verzamelt bestellingen van producten. Hij maakt producten met behulp van diverse apparatuur klaar, werkt bereide en/of geassembleerde producten af tot aantrekkelijke eindproducten en zorgt</p>

	<p>ervoor dat producten snel en in optimale conditie aan de gasten/klanten kunnen worden aangeboden. Hij houdt bij het uitvoeren van de voorbereidende werkzaamheden rekening met bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>Producten zijn verzameld, bereid en/of geassembleerd volgens recepturen en werkinstructies. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of de leidinggevende. Er is veilig, milieuvriendelijk en hygiënisch gewerkt volgens wettelijke voorschriften. Er is gebruikgemaakt van diverse apparatuur om producten te kunnen bereiden en/of assembleren. De bereide producten zijn afgewerkt tot aantrekkelijke eindproducten. Producten zijn snel en in optimale conditie aan de gasten/klanten aangeboden. Er is rekening gehouden met bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.</p>	
<p>1.3 Houdt de productie-, distributie- en overige gastenruimtes schoon gedurende zijn dienst</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Medewerker fastservice houdt de productie-, distributie en overige gastenruimtes schoon gedurende zijn dienst. Hij ruimt af en reinigt gebruikte werkmaterialen, tafels en indien van toepassing serviesgoed. Hij maakt de productie-, distributie-, en overige gastenruimtes zoals de toiletten schoon en houdt deze op orde conform de bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. Hij verwijdert afval en voert het gescheiden af.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>Er is afgeruimd en afval is gescheiden verwijderd. Werkmaterialen, tafels en serviesgoed zijn gereinigd. De productie-, distributie-, en overige gastenruimtes zoals toiletten zijn schoon 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 Medewerker fastservice ruimt aan het einde van de werkdag overgebleven producten op. Hij registreert de producten die niet meer gebruikt kunnen worden. Hij ruimt gereedschappen op, maakt apparaten en gereedschappen schoon en desinfecteert ze indien nodig. Hij voert dagelijks en preventief onderhoud en/of schoonmaakwerkzaamheden uit volgens het aanwezige schoonmaakplan en stemt de werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij controleert de temperatuur en de conditie van de opslagplaatsen. Hij</p>

	<p>zamelt afval in en voert het gescheiden af. Hij voert oliën en/of afvalstoffen op voorgeschreven wijze af. Hij registreert de resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>Indien de overgebleven producten niet meer gebruikt kunnen worden, zijn deze opgeruimd en geregistreerd. De werkruimte, apparatuur, gereedschappen en materialen zijn opgeruimd, schoongemaakt en indien nodig gedesinfecteerd. Er is dagelijks en preventief onderhoud uitgevoerd. Temperatuur en conditie van de opslagplaatsen zijn gecontroleerd en geregistreerd. 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><u>Kennis van</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De werking en gebruikersonderhoud van apparatuur, automaten en materialen • De werking van de voor de fastservice kenmerkende apparatuur • Kwaliteitsnormen • Materialenkennis (eigenschappen en toepassing) • Milieuzorg • Opstartschema van apparatuur en automaten • Relevante bedrijfsvoorschriften • Relevante veiligheidsvoorschriften • Relevante wettelijke richtlijnen • Schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen (eigenschappen en toepassing) • Warenkennis <p><u>Vaardig in</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fastservice kenmerkende distributietechnieken • Fastservice kenmerkende productietechnieken • Nederlands: gesprekken voeren, lezen, luisteren, schrijven en spreken 	

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.

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

Competentie Materialen en middelen inzetten	
Omschrijving competentie	Kiest de juiste apparatuur, gereedschappen, materialen en hulpmiddelen bij de verschillende werkzaamheden en gaat hier verantwoord mee om.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Kiest de benodigde apparatuur, materialen en hulpmiddelen voor het bijvullen, het behandelen van producten en het uitvoeren van lichte schoonmaakwerkzaamheden en gaat er effectief en bewust mee om, zodat geen tijd, geld en energie verspild wordt. • 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, maakt de materialen en hulpmiddelen na gebruik schoon en ruimt deze veilig en netjes op in een droge en schone omgeving, waardoor kruisbesmetting voorkomen wordt.

Competentie Instructies en procedures opvolgen	
Omschrijving competentie	Volgt wettelijke richtlijnen, bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften, schriftelijke en mondelinge instructies en procedures op.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Werkt bij het uitvoeren van voorbereidende werkzaamheden volgens de instructies van de leidinggevende, bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en zet de benodigde apparaten en installaties aan volgens het opstartschema. • Werkt bij het bereiden van producten conform recepturen, werkinstructies, (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, zodat de kwaliteit van het eindproduct

	<p>wordt geborgd, er geen onveilige situaties ontstaan en er hygiënisch gewerkt wordt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Handelt 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. • Voert de afrondende werkzaamheden uit conform bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving met betrekking tot hygiëne en registreert de resultaten van de uitgevoerde hygiëne- en kwaliteitscontroles en de producten die niet meer gebruikt kunnen worden op basis van de hygiëncode op de daarvoor bestemde formulieren.
--	--

Competentie Samenwerken en overleggen

Omschrijving competentie	Overlegt met collega's, zodat een iedereen goed geïnformeerd is en weet welke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Stemt tijdig af met collega's en/of leidinggevende en helpt hen zo nodig, zodat de werkzaamheden tijdig gereed zijn en het bedrijf kan worden geopend.

Competentie Vakdeskundigheid toepassen

Omschrijving competentie	Zet vakmatige kennis en expertise in bij het bereiden en afwerken van producten.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Past de van toepassing zijnde bereidingstechnieken vlot en accuraat toe om producten te kunnen bereiden en afwerken.

Competentie Kwaliteit leveren

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"> • Werkt ordelijk en systematisch bij de bereiding van fastserviceproducten en werkt daarbij in het tempo dat nodig is om de bestelling tijdig aan de gast/klant te kunnen overhandigen, zodat de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.

3.2 Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

Kerntaak 2 Verkoopt fastservice producten en verleent gastvrijheid aan gasten	Werkprocessen bij kerntaak 2
--	------------------------------

2.1 Verkoopt producten	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Medewerker fastservice is het aanspreekpunt voor de gast/klant. Hij maakt contact met de gast/klant. Via de telefoon of persoonlijk op de locatie. Hij achterhaalt de wens van de gast/klant, geeft advies, beantwoordt vragen en geeft de gast/klant informatie over de samenstelling van een product. Hij neemt bestelling van gasten/klanten op en helpt, indien nodig, de gast/klant met zijn keuze. Hij controleert of hij de bestelling goed heeft begrepen. Waar mogelijk probeert hij bijverkoop te realiseren.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>Gasten/klanten zijn begroet en de bestelling is opgenomen. Gasten/klanten hebben indien gewenst informatie ontvangen over de samenstelling van producten en zijn geholpen bij hun keuze. Bijverkoop is waar mogelijk gerealiseerd. De opgenomen bestellingen zijn gecontroleerd op volledigheid.</p>	
2.2 Bedient en beheert de kassa	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Medewerker fastservice verwerkt de bestelling in het kassasysteem. Hij boekt verkoop van producten in voorkomende gevallen op rekening. Hij rekent de bestelling af en controleert het geld op echtheid. Hij geeft wisselgeld terug. Hij houdt de kassa ordelijk en overzichtelijk.</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.</p>	
2.3 Distribueert bestellingen	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Medewerker fastservice distribueert de bestelling. 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 of laat hij de bestelling op het besteladres bezorgen. Hij wenst de gast/klant smakelijk eten toe. Hij neemt afscheid van de gasten/klanten, past aftersales toe en vraagt daarbij naar hun tevredenheid.</p>

<p><u>Resultaat</u></p> <p>De bestelling is verpakt en tijdig overhandigd, gedistribueerd of geserveerd aan de gast/klant. Er is afscheid genomen van de gast/klant, er zijn aftersales toegepast en er is gevraagd naar de tevredenheid van de gast/klant.</p>	
<p>2.4 Gaat om met normafwijkend gedrag</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Medewerker fastservice bewaakt volgens de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept de aangename sfeer in het bedrijf. Hij signaleert gedrag van gasten/klanten dat normafwijkend kan zijn en bespreekt dit 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 en collega's.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die aansluit op de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. Onveilige situaties zijn tijdig voorkomen.</p>	
<p>2.5 Vangt klachten van gasten op en handelt deze af</p>	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Medewerker fastservice vangt klachten van gasten/klanten op over de service en/of producten van het bedrijf. Hij handelt klachten af volgens de klachtenprocedure. Hij neemt de vragen of klachten serieus en luistert met aandacht naar de klacht of vraag van de gast/klant. Hij stelt, afhankelijk van de procedure voor klachtenbehandeling in het bedrijf, de gast/klant 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. Er is geluisterd naar de klachten en vragen en deze zijn serieus genomen. Klachten 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><u>Kennis van</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleid • Bedrijfshulpverlening • Betaalmiddelen • Betaalsystemen 	

- Betalingswijzen
- De werking en effecten van verslavingen
- Diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen
- Doelgroepen
- Dranken- en warenkennis
- Het gastvrijheidsconcept
- Kassasystemen
- Klachtenprocedure
- Kwaliteitsnormen
- Relevante bedrijfsvoorschriften
- Relevante veiligheidsvoorschriften
- Sociaal hygiënisch beleid en bijbehorende procedures
- Verkoopinstructies
- Verpakkingsvormen en materialen
- Voedselveiligheid

Vaardig in

- Aftersales technieken
- De sociale omgang met anderen
- Distributietechnieken
- Het toepassen van gesprekstechnieken
- Het toepassen van strategieën om normafwijkend gedrag te voorkomen en hiermee om te gaan
- Nederlands: gesprekken voeren, lezen, luisteren, schrijven en spreken
- Rekenen: getallen
- 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 cateringbranche passen tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden de wettelijke voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, persoonlijke hygiëne, HACCP en milieuzorg toe.

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

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

Competentie Presenteren

Omschrijving competentie	Hij presenteert de informatie aan de gast/klant en stemt daarbij de stijl af op het klanttype 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"> • Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting op de samenstelling van diverse producten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast/klant afstemt, zodat de gast/klant wordt geholpen in het maken van een keuze. • Reageert adequaat op de gasten/klanten bij het uiten van de klacht, legt de vervolgstappen en de wijze van afhandeling helder, rustig en begrijpelijk uit, 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	Houdt de tevredenheid van de 'gasten/klanten' goed in de gaten en onderneemt zo nodig actie.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Inventariseert de wensen van de gast/klant, bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden, gebruikt hierbij zijn dranken- en warenkennis, adviseert op basis hiervan de gast/klant en/of probeert bijverkoop te realiseren door de gast/klant te wijzen op mogelijke aanbiedingen en gepresenteerde eindproducten, 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 wettelijke richtlijnen, schriftelijke en mondelinge instructies en procedures op.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Volgt de verkoopinstructies van het bedrijf op en werkt conform de voorgescreven bedrijfsrichtlijnen. • Handelt bij risico- en ongewenst gedrag van gasten/klanten volgens voorgescreven richtlijnen en procedures. • 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	Zet vakmatige kennis en expertise in bij het afrekenen van bestellingen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert gepast op signalen en opmerkingen van gasten/klanten.

Competentie Materialen en middelen inzetten	
Omschrijving competentie	Kiest de juiste apparatuur, gereedschappen, materialen en hulpmiddelen bij de verschillende werkzaamheden en gaat hier verantwoord mee om.
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 zodat de rekening kan worden opgemaakt. 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	Levert tijdig kwalitatief goede producten en diensten door afwijkingen op tijd te signaleren en het proces zo nodig bij te sturen.
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, zodat een iedereen goed geïnformeerd is en weet welke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd.
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.

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 Medewerker fastservice controleert of assisteert bij de controle van de voorraden op kwaliteit en houdbaarheid. Hij houdt de bewaar- of opslagplaats op orde volgens de instructies van zijn leidinggevende en vult de werkvoorraad bij. Hij geeft eventuele tekorten door aan de direct leidinggevende.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>De voorraden zijn gecontroleerd op kwaliteit, houdbaarheid en aantal. De bewaar- of opslagplaats is op orde gebracht volgens de instructies van de direct leidinggevende. De werkvoorraad is bijgevuld.</p>	
3.2 Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Medewerker fastservice ontvangt of assisteert bij de ontvangst van 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 en meldt opgemerkte afwijkingen aan de direct leidinggevende. Hij helpt mee bij het verzorgen van retourzendingen.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>Producten en goederen zijn in ontvangst genomen en gecontroleerd conform de afleverbon en op basis van relevante bedrijfsvoorschriften en wet- en regelgeving. De resultaten van de uitgevoerde controles en de temperatuur van de geleverde goederen is genoteerd. Afwijkingen zijn genoteerd en doorgegeven aan de direct leidinggevende. Er is geholpen bij het verzorgen van retourzendingen.</p>	
3.3 Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op	<p><u>Beschrijving werkproces</u></p> <p>De Medewerker fastservice assisteert bij het transporteren van goederen en producten op basis van de instructies van de leidinggevende. Hij transporteert volgens relevante richtlijnen de goederen intern naar de bestemde plaatsen. Hij pakt de goederen uit of om en slaat deze op. Hij houdt daarbij rekening met de aard,</p>

	<p>de structuur en met de houdbaarheid van de producten en goederen. Hij volgt bij het opslaan van de producten en goederen de (bedrijfs)regels op voor opslag en het FiFo-principe. Hij voert de verpakkingsmaterialen, de emballage en het overige afval af.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>Goederen en producten zijn uitgepakt, getransporteerd en opgeslagen in de daarvoor bestemde ruimtes volgens de instructies van de leidinggevende en relevante richtlijnen en het FiFo-principe, waarbij hij rekening heeft gehouden met de aard, de structuur en de houdbaarheid van de producten en goederen. Verpakkingsmaterialen, de emballage en overig afval is afgevoerd.</p>	
<p><u>Kennis van</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • FiFo-principe • Producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring) • Opslagcondities • Relevante bedrijfsvoorschriften • Relevante veiligheidsvoorschriften • Relevante wettelijke richtlijnen • Standaard (voorraad)lijsten • Transportmiddelen • Voorraadbeheer • Warenkennis • <p><u>Vaardig in</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nederlands: gesprekken voeren, lezen, luisteren, schrijven en spreken • Rekenen: verbanden • Computervaardigheden 	
<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 zijn werkzaamheden de wettelijke voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, persoonlijke hygiëne, HACCP en milieuzorg toe.</p>	

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

Competentie Vakdeskundigheid toepassen

Omschrijving competentie	Zet vakmatige kennis en expertise in bij het controleren van de voorraad.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> Controleert de voorraad accuraat op kwaliteit en houdbaarheid, zodat de behoefte aan producten 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.

Competentie Instructies en procedures opvolgen

Omschrijving competentie	Volgt wettelijke richtlijnen, schriftelijke en mondelinge instructies en procedures op.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> Voert zijn werkzaamheden uit volgens instructies van de direct leidinggevende, controleert de voorraad volgens relevante wet- en regelgeving en geeft tekorten en behoeften aan producten volgens de relevante bedrijfsvoorschriften door aan de leidinggevende. Handelt bij het ontvangen of assisteren van de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen en noteert resultaten van de uitgevoerde controles, de temperatuur en eventuele beschadigingen en/of afwijkingen van de geleverde producten conform bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen. Volgt de instructies van de leidinggevende op en werkt bij het transporteren, het opslaan van producten, dranken en artikelen en het afvoeren van afval conform bedrijfs-, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.

Competentie Materialen en middelen inzetten

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"> Maakt een keuze uit de beschikbare materialen en middelen voor het uitpakken, transporteren en opslaan van de verschillende goederen en producten, 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.