samenwerking
beroepsonderwijs
bedrijfsleven

Profiel van kwalificatiedossier:

Keuken & foodservice

Code 23426

» Medewerker foodservice (Code 27061)

Geldig vanaf

Opleidingsdomein

Horeca en bakkerij (Code 79120)

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Gevalideerd door: Sectorkamer Voedsel, Groen en Gastvrijheid
Op: 12-09-2024

Inhoudsopgave

Leeswijzer 4

Overzicht van het kwalificatiedossier 5

Basisdeel 7

1. Beroepsspecifieke onderdelen 7

B1-K1: Bereidt (componenten van) gerechten 7

B1-K1-W1: Maakt mise en place 8

B1-K1-W2: Past (componenten van) gerechten aan 9

B1-K1-W3: Bereidt (componenten van) gerechten 9

B1-K1-W4: Werkt (componenten van) gerechten voor uitgifte af 10

B1-K1-W5: Maakt schoon en ruimt op 10

B1-K2: Beheert voorraden 12

B1-K2-W1: Controleert en/of bestelt voorraden 12

B1-K2-W2: Ontvangt en controleert bestellingen 13

B1-K2-W3: Slaat geleverde bestellingen op 13

B1-K3: Verleent gastvrijheid 14

B1-K3-W1: Bereidt gastgerichte werkzaamheden voor 14

B1-K3-W2: Draagt bij aan een gastgerichte beleving 15

B1-K3-W3: Draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving 16

B1-K3-W4: Rondt gastgerichte werkzaamheden af 16

B1-K3-W5: Evalueert de (eigen) werkzaamheden 16

2. Generieke onderdelen 18

Profieldeel 19

P2: Medewerker foodservice 19

P2-K1: Verkoopt en distribueert bestellingen 19

P2-K1-W1: Verkoopt bestellingen 20

P2-K1-W2: Distribueert bestellingen 20

Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

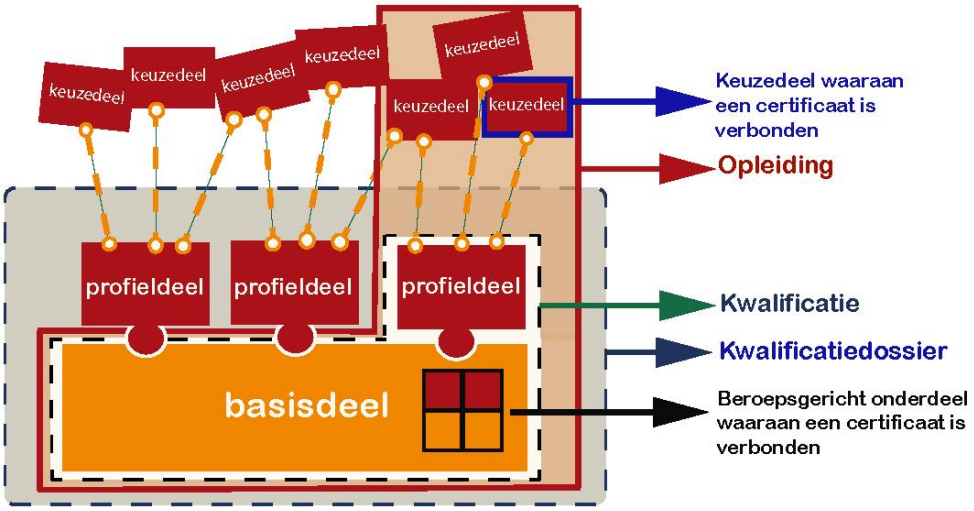
Opbouw dossier
Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. Alle beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl.

Het KD kan een of meer bijlagen 'eisen mbo-certificaat' bevatten. In deze bijlagen is vermeld welke beroepsgerichte onderdelen zijn geselecteerd voor het hieraan verbinden van een mbo-certificaat.



Taal en rekenen
De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel.

Verantwoordingsinformatie
Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie	SBU
P1 Medewerker foodservice	2	Nee	basisberoepsopleiding	3200

B1-K1	Bereidt (componenten van) gerechten	B1-K1-W1	Maakt mise en place
		B1-K1-W2	Past (componenten van) gerechten aan
		B1-K1-W3	Bereidt (componenten van) gerechten
		B1-K1-W4	Werkt (componenten van) gerechten voor uitgifte af
		B1-K1-W5	Maakt schoon en ruimt op

B1-K2	Beheert voorraden	B1-K2-W1	Controleert en/of bestelt voorraden
		B1-K2-W2	Ontvangt en controleert bestellingen
		B1-K2-W3	Slaat geleverde bestellingen op

B1-K3	Verleent gastvrijheid	B1-K3-W1	Bereidt gastgerichte werkzaamheden voor
		B1-K3-W2	Draagt bij aan een gastgerichte beleving
		B1-K3-W3	Draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving
		B1-K3-W4	Rondt gastgerichte werkzaamheden af
		B1-K3-W5	Evalueert de (eigen) werkzaamheden

Profieldeel
De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1	Kok
	Geen extra kerntaken en werkprocessen

P2	Medewerker foodservice		
P2-K1	Verkoopt en distribueert bestellingen	P2-K1-W1	Verkoopt bestellingen
		P2-K1-W2	Distribueert bestellingen

P3	Zelfstandig werkend kok		
P3-K1	Coördineert en optimaliseert keukenwerkzaamheden	P3-K1-W1	Plant en verdeelt werkzaamheden
		P3-K1-W2	Instrueert en begeleidt medewerkers
		P3-K1-W3	Vernieuwt en verbetert (componenten van) gerechten
		P3-K1-W4	Draagt bij aan verbetering van efficiëntie en duurzaamheid

P4	Allround medewerker foodservice		
P4-K1	Verkoopt en distribueert bestellingen	P4-K1-W1	Verkoopt bestellingen
		P4-K1-W2	Distribueert bestellingen
P4-K2	Coördineert keuken- en verkoopwerkzaamheden	P4-K2-W1	Plant en verdeelt werkzaamheden
		P4-K2-W2	Instrueert en begeleidt medewerkers
		P4-K2-W3	Voert dag-administratie uit
		P4-K2-W4	Coördineert verkoop en distributie

P5	Gespecialiseerd kok		
P5-K1	Geeft leiding aan medewerkers	P5-K1-W1	Plant en verdeelt werkzaamheden
		P5-K1-W2	Stuurt medewerkers aan
P5-K2	Optimaliseert het gastronomische aanbod	P5-K2-W1	Signaleert trends en ontwikkelingen
		P5-K2-W2	Adviseert over menu's en gerechten
		P5-K2-W3	Ontwikkelt nieuwe menu's en gerechten
		P5-K2-W4	Evalueert en verbetert het gastronomisch aanbod
		P5-K2-W5	Draagt bij aan verbetering van efficiëntie en duurzaamheid

P6	Leidinggevende keuken		
P6-K1	Geeft leiding aan medewerkers	P6-K1-W1	Plant en verdeelt werkzaamheden
		P6-K1-W2	Stuurt medewerkers aan
		P6-K1-W3	Voert gesprekken en overleg met medewerkers
P6-K2	Beheert en optimaliseert keukenprocessen	P6-K2-W1	Maakt een operationeel plan
		P6-K2-W2	Begroot en bewaakt keukenfinanciën
		P6-K2-W3	Stuurt aan op verbetering van het proces in de keuken
		P6-K2-W4	Voert menu-engineering uit

P7	Manager foodservice		
P7-K1	Geeft leiding aan medewerkers	P7-K1-W1	Plant en verdeelt werkzaamheden
		P7-K1-W2	Stuurt medewerkers aan
		P7-K1-W3	Voert gesprekken en overleg met medewerkers
P7-K2	Voert beheers- en bedrijfsvoeringstaken uit	P7-K2-W1	Maakt een operationeel plan
		P7-K2-W2	Begroot financiën en bewaakt budgetten
		P7-K2-W3	Voert dag-administratie uit
		P7-K2-W4	Stuurt bij op basis van data

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt in de gastvrijheidsbranche bij bedrijven die gericht zijn op het verzorgen van maaltijden voor gasten en/of het verkopen en distribueren hiervan, zoals een horecabedrijf, een cateringbedrijf, een foodservicebedrijf of een congreszaal.

Het werkveld van de beginnend beroepsbeoefenaar is zeer divers. Zo zijn er bedrijven die gericht zijn op hoogwaardige gerechten/maaltijden die afgestemd zijn op specifieke gastwensen en waar de gast wat langer verblijft voor een optimale beleving. De focus ligt hierbij op gastronomie. Daarnaast zijn er bedrijven die zich meer op systeemgastronomie richten, waarbij de verblijfsduur van de gast relatief kort is, waar gasten verwachten dat de service correct en snel is en waar de medewerkers contact hebben met de gast en tegelijkertijd bestellingen geheel of gedeeltelijk klaarmaken, samenstellen of verzamelen.
De wens en beleving van de gast* staan centraal in de uitvoering van alle werkzaamheden, die tevens bijdragen aan het behalen van (commerciële) doelen binnen de bedrijfsformule.

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt samen met collega's, leidinggevenden en/of andere betrokkenen en altijd voor of met gasten die verschillen in onder andere leeftijd, cultuur, wensen en besteedbaar budget.

* waar in dit dossier 'gast' staat, kan ook ‘klant’ of ‘cliënt’ worden gelezen.

Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een gastvrije, servicegerichte en flexibele houding, is representatief en werkt vanuit het perspectief van tevreden gasten. Alle activiteiten zijn gericht op het realiseren van de behoeften en verwachtingen van gasten binnen de kaders van de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept.

De beginnend beroepsbeoefenaar is coöperatief, communicatief, sociaal vaardig en collegiaal en kan zowel zelfstandig als in een team werken. Voor de werkzaamheden in de keuken is de beginnend beroepsbeoefenaar motorisch vaardig en gefocust en gaat die planmatig te werk ten behoeve van een goede voortgang. De manier van werken is efficiënt en op duurzaamheid gericht. In contact met de gast toont de beginnend beroepsbeoefenaar een open houding, is die representatief, informatief en komt die de gast zoveel mogelijk tegemoet in diens wensen zonder de bedrijfsdoelstellingen uit het oog te verliezen.

Het is noodzakelijk dat de beginnend beroepsbeoefenaar kan omgaan met piekbelasting en de hectiek van het werk. De beginnend beroepsbeoefenaar kan goed meebewegen met de processen in en om de keuken, toont doorzettingsvermogen en is bereid zich extra in te zetten. Daarbij is die zich bewust van de impact van niet reguliere werktijden en de fysieke, soms hectische werkuitvoering op diens gezondheid.
De beginnend beroepsbeoefenaar houdt bij de werkuitvoering rekening met de voorschriften op het gebied van veiligheid, arbo, persoonlijke hygiëne, HACCP-richtlijnen, milieuzorg en duurzaamheid.

Resultaat van de beroepengroep

Aantrekkelijke (componenten van) gerechten en tevreden, terugkerende gasten die in hun wensen en behoeften zijn voorzien.

B1-K1: Bereidt (componenten van) gerechten

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar voert over het algemeen routinematige en gestandaardiseerde werkzaamheden uit. De diversiteit aan werkzaamheden die soms naast elkaar en tegelijkertijd worden uitgevoerd kunnen het werk complex maken, zoals het bereiden van meerdere gerechten, het bijhouden van bestellingen en het tegelijkertijd handhaven van de hygiëne. Ook kunnen de vaak hoge, fysieke werkdruk, de piekbelasting en de onvoorspelbaarheid

B1-K1: Bereidt (componenten van) gerechten

in een hectische werkomgeving ertoe leiden dat de beginnend beroepsbeoefenaar zijn eigen welzijn goed in de gaten moet houden. Tegelijkertijd moet die zich houden aan veel voorschriften en richtlijnen (voortkomend uit de bedrijfsformule, voedselveiligheid, arbo, milieuzorg en duurzaamheid), omdat anders de gezondheid en veiligheid van gasten en personeel, de reputatie en financiën van het bedrijf en het milieu risico lopen. Voor het voorbereiden, bereiden, aanpassen en afwerken van (componenten van) gerechten en het opruimen en schoonmaken zijn relevante basiskennis en vaardigheden nodig. Daarnaast vraagt het werken binnen een steeds internationalere omgeving enige beheersing van de Engelse taal.

Voor Medewerker foodservice geldt aanvullend:
De medewerker foodservice richt zich voornamelijk op gestandaardiseerde, georganiseerde en vaak geautomatiseerde methoden van bereiden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit en het zelfstandig en veilig uitvoeren van het eigen werk en werkt samen met anderen.

Voor Medewerker foodservice geldt aanvullend:
De medewerker foodservice heeft een uitvoerende rol, voert eenvoudige en afgebakende taken op basis van instructie en altijd onder supervisie van aan een manager en legt hieraan verantwoording af.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft basiskennis van recepturen
- heeft basiskennis van (bijzondere) voedingswensen en voedingseisen
- heeft basiskennis van allergenen
- heeft basiskennis van bereidings- en kooktechnieken
- heeft basiskennis van afwerktechnieken
- heeft basiskennis van duurzaamheidsaspecten in relatie tot het bereiden van gerechten, zoals afvalbeheer en het minimaliseren van voedselverspilling, energie- en waterverbruik en verpakking
- heeft basiskennis van wettelijke richtlijnen op het gebied van levensmiddelen, hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit
- heeft basiskennis van ergonomisch werken
- kan recepten lezen en interpreteren
- kan recepten omrekenen
- kan keukenapparatuur en –gereedschap hanteren
- kan productietechnieken als schoonmaaktechnieken, opdeeltechnieken, koude en warme voorbewerkingen toepassen
- kan eenvoudige korte dagelijkse gesprekken met collega's voeren in het Engels
- heeft basiskennis van kwaliteitsnormen

Voor Medewerker foodservice geldt aanvullend:
N.v.t.

B1-K1-W1: Maakt mise en place

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar volgt de planning, verzamelt ingrediënten, producten en hulpmiddelen (zoals keukenapparatuur, -gereedschappen en ander keukengerei) die nodig zijn voor het bereiden van het gerecht of component en controleert deze op kwaliteit en bruikbaarheid. De beginnend beroepsbeoefenaar zorgt ervoor dat de bereidingsplaats schoon en netjes is en zet de verzamelde ingrediënten, producten en hulpmiddelen klaar of aan om te gebruiken. De beginnend beroepsbeoefenaar bewerkt ingrediënten voor en/of slaat ze indien nodig tussentijds op, op de daarvoor bestemde plaats.

Voor Medewerker foodservice geldt aanvullend:
De medewerker foodservice controleert de buffetten, schappen, counters, vaste attributen en servicetafels, maakt deze waar nodig schoon, vult deze bij en vervangt waar nodig producten.

B1-K1-W1: Maakt mise en place

Resultaat

Benodigde ingrediënten, producten en hulpmiddelen zijn gebruiksklaar voor het bereidingsproces.

Voor Medewerker foodservice geldt aanvullend:
Producten zijn indien nodig bijgevuld en/of vervangen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Beoordeelt de kwaliteit en bruikbaarheid van ingrediënten, producten en hulpmiddelen op basis van diens vakkennis;
- Past snel, precies en accuraat technieken toe voor de bewerking van ingrediënten en/of producten;
- Werkt ordelijk en netjes;
- Houdt zich aan de opgestelde planning;
- Gaat efficiënt, duurzaam en kostenbewust om met ingrediënten, producten en hulpmiddelen;
- Neemt geldende bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving in acht.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

Voor Medewerker foodservice geldt aanvullend:
- Vult producten tijdig aan of vervangt deze.

B1-K1-W2: Past (componenten van) gerechten aan

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt de mogelijkheden om (componenten van) gerechten aan te passen, bijvoorbeeld aan gastaanallen en/of (specifieke) gastwensen. De beginnend beroepsbeoefenaar rekent aantallen van ingrediënten om naar gewenste aanpassing, verzamelt de benodigde ingrediënten voor de gewenste aanpassing en verwerkt de aanpassing vervolgens in (de component van) het gerecht.

Resultaat

Aangepaste (componenten van) gerechten die aansluiten bij de gastaantallen en/of gastwensen passend binnen de bedrijfsformule.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Voert zorgvuldig berekeningen uit om de gerechten aan te passen;
- Past (componenten van) gerechten binnen de kaders van de bedrijfsformule aan;
- Komt zoveel mogelijk tegemoet aan de wensen en behoeften van de gast binnen de gestelde kaders.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W3: Bereidt (componenten van) gerechten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bereidt (componenten van) gerechten volgens recept en planning en/of stelt bereide producten samen tot aantrekkelijke eindproducten. De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt en controleert de kwaliteit van de (componenten van) gerechten of eindproducten en het bereidingsproces. De beginnend beroepsbeoefenaar onderneemt actie wanneer de kwaliteit van gerechten afwijkt en communiceert deze afwijkingen naar collega's en/of leidinggevende/manager. De beginnend beroepsbeoefenaar stemt de werkzaamheden indien nodig, af met diens collega’s en/of leidinggevende/manager zodat verschillende bereidingswerkzaamheden op elkaar aansluiten.

Resultaat

(Componenten van) gerechten zijn bereid of samengesteld volgens recept en/of planning waarbij goed is afgestemd tussen collega’s en afwijkingen in kwaliteit zijn gesignaleerd en gecommuniceerd.

B1-K1-W3: Bereidt (componenten van) gerechten

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Overlegt regelmatig met collega's om bereidingswerkzaamheden op elkaar af te stemmen;
- Informeert of raadpleegt collega's tijdig bij problemen of afwijkingen in de kwaliteit of voortgang;
- Past benodigde bereidings- of kooktechnieken snel, precies en accuraat toe;
- Controleert de kwaliteit van het bereide gerecht op basis van kwaliteitseisen en receptuur;
- Gebruikt geschikte keukenapparatuur- en gereedschap volgens gebruiksvoorschriften;
- Gaat efficiënt en kostenbewust om met ingrediënten en materiaal;
- Houdt zich aan de opgestelde planning;
- Werkt zoveel mogelijk ergonomisch en houdt rekening met mogelijke (lichamelijke) overbelasting;
- Neemt geldende bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving in acht.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W4: Werkt (componenten van) gerechten voor uitgifte af

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert à-la-minute bereidingswerkzaamheden uit. De beginnend beroepsbeoefenaar portioneert (componenten van) gerechten, kiest de geschikte benodigde ingrediënten en werkt bereide en/of geassembleerde producten af tot aantrekkelijke eindproducten, bijvoorbeeld door ze te dresseren of te garneren. De beginnend beoefenaar controleert de bereide (componenten van) gerechten en verstrekkingen op presentatie, consistentie en temperatuur en houdt zich hierbij aan de huisstijl en opgestelde planning. De beginnend beroepsbeoefenaar stemt met de bediening of verkoopmedewerker af over de te leveren service en over de kenmerken van de gerechten.

Resultaat

De (componenten van) gerechten zijn afgewerkt en klaar voor uitgifte, het bedienend/verkopend personeel is geïnformeerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Communiceert tijdig met de bediening/verkoop over gerechten die klaar zijn voor uitgifte;
- Kiest de benodigde producten en ingrediënten;
- Past op vakkundige wijze technieken toe voor het afwerken van (componenten van) gerechten;
- Gebruikt geschikte keukenapparatuur- en gereedschappen voor de afwerking van gerechten volgens gebruiksvoorschriften;
- Houdt zich zorgvuldig aan de opgestelde planning;
- Gaat efficiënt en kostenbewust om met ingrediënten en materiaal;
- Werkt volgens bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W5: Maakt schoon en ruimt op

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt de eigen werkruimtes schoon en ordelijk, voert afval af en hergebruikt ingrediënten, producten en/of materialen waar mogelijk. De beginnend beroepsbeoefenaar reinigt gebruikte apparatuur, materialen en gereedschappen, desinfecteert deze eventueel en maakt ze droog of laat ze drogen. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert gereinigde apparaten, materialen en gereedschappen op gebreken, noteert eventuele gebreken, lost kleine gebreken zelf op en bergt deze daarna op in een schone en droge omgeving. Grote/ernstige gebreken meldt de beginnend beroepsbeoefenaar bij de eindverantwoordelijke. Indien van toepassing registreert de beginnend beroepsbeoefenaar de uitgevoerde schoonmaakwerkzaamheden.

B1-K1-W5: Maakt schoon en ruimt op
Resultaat
Werkruimtes, apparatuur, materialen en gereedschappen zijn schoon en opgeruimd, afval is afgevoerd, kleine gebreken zijn verholpen en grote gebreken zijn gemeld.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - Kiest de juiste reinigingsmiddelen en -materialen; - Maakt apparaten, materialen en gereedschappen zorgvuldig schoon; - Lost kleine gebreken aan apparaten, materialen en gereedschappen effectief op; - Meldt grote gebreken tijdig aan de eindverantwoordelijke; - Voert afval gescheiden en volgens geldende richtlijnen af; - Neemt geldende bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving in acht. De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2: Beheert voorraden

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt bij het beheren van voorraden (food en nonfood) over het algemeen volgens een standaardwerkwijze. Het aantal, het type en de diversiteit van voorraadartikelen, alsook de bederfelijkheid, kwetsbaarheid en verkrijgbaarheid van producten maken voorraadbeheer complex en kunnen leiden tot tekorten, overschotten en verspilling, maar ook tot mogelijke gezondheidsrisico's voor gasten en financiële verliezen voor het bedrijf.
De beginnend beroepsbeoefenaar heeft te maken met verschillende voorschriften en richtlijnen, voortkomend uit de bedrijfsformule, voedselveiligheid, arbeidsomstandigheden, milieuzorg en duurzaamheid en moet hiervan goed op de hoogte te zijn. Om voorraadbeheer goed uit te kunnen voeren zijn basiskennis en vaardigheden nodig voor de processen controleren, bestellen, ontvangen en opslaan.

Voor Medewerker foodservice geldt aanvullend:
N.v.t.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit en het zelfstandig en veilig uitvoeren van het eigen werk.

Voor Medewerker foodservice geldt aanvullend:
De medewerker foodservice heeft een uitvoerende rol, voert eenvoudige en afgebakende taken uit op basis van instructie en altijd onder supervisie van een manager en legt hieraan verantwoording af.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft basiskennis van relevante voorschriften m.b.t. voorraadbeheer
- heeft basiskennis van voorraad- en keukenadministratie
- heeft basiskennis van voedingseisen
- heeft basiskennis van duurzaamheidsaspecten in relatie tot voorraadbeheer, zoals afvalbeheer en het minimaliseren van voedselverspilling, energie- en waterverbruik en verpakking
- heeft basiskennis van wettelijke richtlijnen op het gebied van levensmiddelen, persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit, HACCP en FIFO
- heeft basiskennis van eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bereidingswijze van gerechten, producten en ingrediënten
- kan voorraden inspecteren op kwaliteit
- kan benodigde software of systemen voor voorraadbeheer gebruiken

Voor Medewerker foodservice geldt aanvullend:
N.v.t.

B1-K2-W1: Controleert en/of bestelt voorraden

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar controleert of assisteert bij de controle van de (keuken)voorraden op aantal, kwaliteit en houdbaarheid. De beginnend beroepsbeoefenaar houdt de bewaar- of opslagplaats op orde, vult de werkvoorraad bij, registreert voorraadgegevens en geeft deze indien nodig door aan de leidinggevende. Indien nodig vult de beginnend beroepsbeoefenaar een bestellijst in.

Voor Medewerker foodservice geldt aanvullend:
N.v.t.

Resultaat

De voorraden zijn gecontroleerd, bijgevuld en indien van toepassing besteld.

Voor Medewerker foodservice geldt aanvullend:
N.v.t.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Controleert de voorraad nauwkeurig en volgens bedrijfsvoorschriften;

B1-K2-W1: Controleert en/of bestelt voorraden

- Houdt de opslagplaats volgens bedrijfsvoorschriften netjes en op orde;
- Vult voorraden nauwkeurig bij;
- Registreert voorraadgegevens conform (bedrijfs)voorschriften en relevante wet- en regelgeving;
- Vult indien van toepassing bestellijsten volledig en nauwkeurig in.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

Voor Medewerker foodservice geldt aanvullend:
N.v.t.

B1-K2-W2: Ontvangt en controleert bestellingen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar neemt de geleverde bestelling in ontvangst en controleert of de aflevering klopt met de afleverbon. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert en registreert de bewaarcondities van ingrediënten en producten, signaleert eventuele afwijkingen en rapporteert deze.

Resultaat

Bestellingen zijn in ontvangst genomen en gecontroleerd en afwijkingen zijn gerapporteerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Controleert geleverde producten en ingrediënten secuur;
- Registreert geleverde producten nauwkeurig;
- Signaleert en rapporteert tijdig afwijkingen in geleverde bestellingen;
- Werkt conform bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2-W3: Slaat geleverde bestellingen op

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verplaatst de in ontvangst genomen bestelling naar de afgesproken plaats. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert bewaarcondities in het magazijn of de koelruimte en registreert eventueel benodigd onderhoud. De beginnend beroepsbeoefenaar pakt de bestelling uit en/of om, labelt deze indien nodig en slaat deze op op de daarvoor bestemde plaats. De beginnend beroepsbeoefenaar voert verpakkingsmaterialen, emballage en het overige afval af en werkt de voorraadgegevens bij.

Resultaat

De bestelling is verplaatst, uitgepakt en opgeslagen op de daarvoor bestemde plaats. Afval is afgevoerd en de voorraad- en onderhoudsgegevens zijn bijgewerkt.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Hanteert bij het opslaan van ingrediënten en producten het principe van 'first in, first out';
- Werkt bij het opslaan van ingrediënten en producten en werkt conform de eisen van HACCP;
- Gebruikt materialen en middelen voor opslag op effectieve wijze;
- Werkt de voorraadgegevens nauwkeurig bij;
- Werkt conform bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3: Verleent gastvrijheid

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar voert routinematige en gestandaardiseerde werkzaamheden uit. De complexiteit wordt bepaald door samenwerking met diverse partijen, zoals andere disciplines in het bedrijf (bijvoorbeeld bediening) en verschillende externe partijen (bijvoorbeeld leveranciers). Onjuiste of onvoldoende communicatie tussen keuken, bediening en andere (externe) partijen kan leiden tot fouten in bestellingen, vertragingen en misverstanden. De beginnend beroepsbeoefenaar krijgt te maken met een grote variatie aan opdrachten en specifieke wensen van gasten en moet daarop in kunnen spelen. De wensen van gasten zijn velerlei, veelsoortig en vaak individueel van aard, maar ook mogelijk onvoorspelbaar. Een gebrek aan flexibiliteit en improvisatievermogen kan ervoor zorgen dat onverwachte situaties slecht worden afgehandeld, wat de algehele gastvrijheid vermindert. Ook moet de beginnend beroepsbeoefenaar om kunnen gaan met verschillende culturen en achtergronden van gasten. Om gastvrijheid te kunnen verlenen zijn relevante basiskennis en vaardigheden nodig. Daarnaast vraagt het werken binnen een steeds internationalere omgeving enige beheersing van de Engelse taal.

Voor Medewerker foodservice geldt aanvullend:
N.v.t.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit en het zelfstandig en veilig uitvoeren van het eigen werk.

Voor Medewerker foodservice geldt aanvullend:
De medewerker foodservice heeft een uitvoerende rol, voert eenvoudige en afgebakende taken uit op basis van instructie en altijd onder supervisie van een manager en legt hieraan verantwoording af.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft basiskennis van verschillende bedrijfstypes, formules en concepten in de gastvrijheidsbranche
- heeft basiskennis van het (bedrijfsspecifieke) aanbod producten en/of diensten
- heeft basiskennis van duurzaamheidsaspecten in relatie tot het aanbod van producten/diensten
- heeft basiskennis van relevante trends en ontwikkelingen in het vakgebied
- heeft basiskennis van voor het werk relevante wet- en regelgeving waaronder Arbo, AVG, milieu- en veiligheidsvoorschriften
- heeft basiskennis van het verloop van de guest journey
- heeft basiskennis van verschillende klantgroepen/gasttypen en bijbehorend gedrag
- heeft basiskennis van omgangsvormen en culturele verschillen daarbinnen
- heeft basiskennis van gedragsregels en toleranties hierin
- heeft basiskennis van sociale veiligheid
- heeft basiskennis van SDG's (sustainable development goals)
- heeft basiskennis van de klachtenprocedure
- heeft basiskennis van gangbare (Engelse) vaktermen
- kan werken met in de gastvrijheidsbranche veelgebruikte materialen en middelen
- kan verschillende gesprekstechnieken toepassen
- kan prioriteiten stellen in de eigen werkzaamheden
- kan reflectievaardigheden toepassen
- kan samenwerken met collega's
- kan feedback geven en ontvangen
- kan geldende wet- en regelgeving toepassen
- kan (potentiële) gevaren herkennen
- kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met collega's en/of gasten voeren in het Engels
- kan rapportagevaardigheden toepassen

Voor Medewerker foodservice geldt aanvullend:
N.v.t.

B1-K3-W1: Bereidt gastgerichte werkzaamheden voor

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verdiept zich in de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept, het commerciële aanbod van het bedrijf, de guest journey en de eigen plek in het geheel. De beginnend beroepsbeoefenaar plant de

B1-K3-W1: Bereidt gastgerichte werkzaamheden voor

eigen werkzaamheden, brengt de nodige prioriteiten aan en stemt af met collega's. De beginnend beroepsbeoefenaar achterhaalt informatie over gasten en maakt het persoonlijk voorkomen klaar voor het werk. De beginnend beroepsbeoefenaar checkt eventuele bijzonderheden en/of openstaande acties en zorgt (indien van toepassing) dat deze worden opgevolgd, bijvoorbeeld door collega's hierop te attenderen.

Resultaat

De werkzaamheden zijn afgestemd, gepland en organisatorisch en praktisch voorbereid, in lijn met de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Verzamelt actief informatie over de werkuitvoering en aandachtspunten;
- Vraagt tijdig om verduidelijking of hulp bij onduidelijkheden;
- Plant werkzaamheden in een logische volgorde;
- Stemt effectief af met collega's, leidinggevende of overige betrokkenen;
- Werkt accuraat volgens de voorschriften van de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3-W2: Draagt bij aan een gastgerichte beleving

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar geeft informatie over het gastvrijheidsconcept en over producten, beantwoordt vragen en neemt complimenten en klachten in ontvangst. De beginnend beroepsbeoefenaar houdt de tevredenheid van de gasten in de gaten, reageert op verbale en non-verbale signalen en feedback van gasten. De beginnend beroepsbeoefenaar stemt voortdurend met collega's binnen de eigen of een aansluitende discipline (bijvoorbeeld de bediening) af om een optimale gastbeleving te bereiken. Ook biedt de beginnend beroepsbeoefenaar waar mogelijk extra service die past binnen de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert eventuele problemen, klachten en/of bijzonderheden.

Voor Medewerker foodservice geldt aanvullend:
De medewerker foodservice meldt eventuele problemen, klachten of bijzonderheden aan de manager.

Resultaat

Er is bijgedragen aan een optimale beleving, afgestemd op de gast en in lijn met de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept.

Voor Medewerker foodservice geldt aanvullend:
Eventuele problemen, klachten of bijzonderheden zijn gemeld aan de manager.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Speelt adequaat in op wensen, verwachtingen en behoeften van gasten, rekening houdend met de bedrijfsmogelijkheden;
- Communiceert duidelijk en efficiënt met gasten over de (extra) mogelijkheden;
- Toont begrip en bereidheid om te variëren en te improviseren;
- Is beleefd en vriendelijk naar gasten;
- Gaat respectvol en adequaat om met diversiteit tussen mensen;
- Stemt tijdig af met collega's in de eigen en/of aansluitende disciplines.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Samenwerken en overleggen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Omgaan met verandering en aanpassen

Voor Medewerker foodservice geldt aanvullend:
- Meldt eventuele problemen, klachten of bijzonderheden tijdig.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren

B1-K3-W3: Draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving
Omschrijving
De beginnend beroepsbeoefenaar draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving door (de eigen) grenzen aan te geven en anderen met respect te behandelen. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de veiligheid van materialen en middelen. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert mogelijke bijzonderheden en risico's voor de veiligheid van zichzelf, gasten en collega's en onderneemt daarop actie door risicovolle en/of vervelende situaties en grensoverschrijdend gedrag bespreekbaar te maken.
Voor Medewerker foodservice geldt aanvullend: De medewerker foodservice meldt mogelijke bijzonderheden en risico's voor de veiligheid van zichzelf, gasten en collega's aan de manager.
Resultaat
Er is een bijdrage geleverd aan een fysiek en sociaal veilige werkomgeving en onveilige situaties zijn besproken.
Voor Medewerker foodservice geldt aanvullend: Eventuele bijzonderheden en onveilige situaties zijn gemeld aan de manager.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - Behandelt anderen met respect; - Is alert op en herkent (mogelijk) risicogedrag of veiligheidsrisico's op tijd; - Geeft de (eigen) grenzen duidelijk aan; - Geeft heldere, eerlijke en constructieve feedback; - Draagt actief en constructief bij aan een goede sfeer. De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Aandacht en begrip tonen, Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen
Voor Medewerker foodservice geldt aanvullend: - Meldt bijzonderheden en/of onveilige situaties tijdig. De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren

B1-K3-W4: Rondt gastgerichte werkzaamheden af
Omschrijving
De beginnend beroepsbeoefenaar zorgt voor overdraagbaarheid van de werkzaamheden door belangrijke informatie, gemaakte afspraken, bijzonderheden en eventuele derving of schades te melden en te registreren. Daar waar nodig stemt de beginnend beroepsbeoefenaar de afrondende werkzaamheden af met collega's en/of leidinggevende.
Resultaat
De werkzaamheden zijn volgens geldende richtlijnen en afspraken overgedragen, eventuele derving of schades zijn gemeld en geregistreerd.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - Meldt en registreert relevante zaken op de afgesproken manier; - Werkt volgens bedrijfs-, veiligheidsvoorschriften en relevante wetgeving. De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3-W5: Evalueert de (eigen) werkzaamheden
Omschrijving
De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt en bespreekt feedback over het eigen functioneren met collega's en/of de leidinggevende/eindverantwoordelijke, waarbij die reflecteert op het eigen handelen in relatie tot de

B1-K3-W5: Evalueert de (eigen) werkzaamheden
samenwerking, de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. De beginnend beroepsbeoefenaar noemt verbeterpunten voor het eigen gastgerichte handelen, maakt zo nodig afspraken en legt deze vast.
Resultaat
De eigen werkzaamheden zijn geëvalueerd, verbeterpunten zijn geformuleerd en benodigde afspraken zijn gemaakt en vastgelegd.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - Verzamelt actief en doelgericht feedback over het eigen functioneren; - Schetst een realistisch beeld van het eigen functioneren; - Draagt actief en doelgericht verbeteringen voor de eigen werkwijzen aan; - Legt afspraken indien nodig nauwkeurig vast. De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Onderzoeken, Leren, Omgaan met verandering en aanpassen

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P2 Medewerker foodservice

Mbo-niveau

2

Typering van het beroep

De medewerker foodservice werkt in horecabedrijven waarbij de verblijfsduur van de gast relatief kort is, waar gasten verwachten dat de service correct en snel is en waar de medewerkers contact hebben met de gast en tegelijkertijd bestellingen geheel of gedeeltelijk klaarmaken, samenstellen of verzamelen. Voorbeelden hiervan zijn buffetrestaurants, bedrijfsrestaurants, cafetaria's, cateringbedrijven, fastfoodrestaurants, lunchrooms, dark kitchens en pannenkoekenrestaurants. De focus ligt op systeemgastronomie, waarbij de meeste processen gestandaardiseerd, geautomatiseerd en data-gedreven zijn. De medewerker foodservice richt zich voornamelijk op het bereiden en verkopen van snelle standaardgerechten. Dit vraagt om een proactieve, servicegerichte en flexibele beroepshouding, waarbij teamwork en efficiëntie centraal staan. De medewerker foodservice heeft een uitvoerende rol bij voorbereidende, productie-, verkoop- en afrondende werkzaamheden in de keuken en in direct contact met gasten. De medewerker foodservice aanvaardt leiding en volgt bij de uitvoering van opdrachten instructies en aanwijzingen op.

Beroepsvereisten

Nee

P2-K1 Verkoopt en distribueert bestellingen

Complexiteit

De medewerker foodservice voert veel routinematige werkzaamheden uit waarvoor standaardwerkwijzen gelden. De complexiteit van de werkzaamheden wordt bepaald door de combinatie van verkoopactiviteiten en het verlenen van gastvrijheid. Zo moet de medewerker foodservice tijdens een vaak kort verblijf van de gast toch een optimale gastbeleving te creëren. Daarbij moet voortdurend rekening worden gehouden met de specifieke behoefte en verwachtingen van de gasten. De medewerker foodservice beschikt hiervoor over basiskennis en basisvaardigheden op het gebied van verkoop en distributie. Daarnaast vraagt het werken binnen een steeds internationalere omgeving enige beheersing van de Engelse taal.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De medewerker foodservice heeft een uitvoerende rol en voert eenvoudige en afgebakende taken zelfstandig uit op basis van instructie en altijd onder supervisie van een leidinggevende. De medewerker foodservice is verantwoordelijk voor de kwaliteit en veiligheid van de eigen werkzaamheden, werkt samen met anderen en lost eenvoudige problemen zelfstandig op. De medewerker foodservice legt verantwoording af aan een leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan gesprekstechnieken toepassen
- heeft basiskennis van bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleid
- heeft basiskennis van betaalmiddelen en betalingswijzen
- heeft basiskennis van betaal- en kassasystemen
- heeft basiskennis van doelgroepen
- heeft basiskennis van dranken
- heeft basiskennis van het gastvrijheidsconcept
- heeft basiskennis van kwaliteitsnormen
- heeft basiskennis van relevante bedrijfsvoorschriften
- heeft basiskennis van relevante veiligheidsvoorschriften
- heeft basiskennis van verkoopinstructie
- heeft basiskennis van verpakkingsvormen en materialen
- heeft basiskennis van voedselveiligheid
- heeft basiskennis van waren
- heeft basiskennis van duurzaamheidsaspecten
- kan distributietechnieken toepassen

P2-K1 Verkoopt en distribueert bestellingen

- kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met gasten voeren in het Engels
- kan verkooptechnieken toepassen
- kan sociale vaardigheden toepassen

P2-K1-W1 Verkoopt bestellingen

Omschrijving

De medewerker foodservice maakt contact met de gast, beantwoordt vragen en geeft informatie over de samenstelling van een product. De medewerker foodservice neemt de bestelling van de gast op en helpt, indien nodig, de gast met diens keuze. De medewerker foodservice benut commerciële kansen en stimuleert waar mogelijk bijverkoop door de gast te wijzen op mogelijke aanbiedingen en gepresenteerde eindproducten. Indien nodig verwerkt en/of controleert de medewerker foodservice de bestelling in het betalingssysteem. De medewerker foodservice signaleert afwijkingen in het verkoopproces en meldt deze aan de leidinggevende.

Resultaat

Gasten zijn begroet en naar tevredenheid geholpen, de bestelling is opgenomen en afgerekend, bijverkoop is waar mogelijk gerealiseerd en eventuele afwijkingen in het verkoopproces zijn gemeld bij de leidinggevende.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting op de samenstelling van diverse producten;
- Bekijkt de wensen van de gast in relatie tot de mogelijkheden van het bedrijf;
- Doet op respectvolle wijze suggesties voor bijverkoop en sluit hierbij aan op behoeften;
- Controleert nauwkeurig of de betaling juist is verwerkt in het betalingssysteem;
- Volgt de verkoopinstructies van het bedrijf op en werkt conform de voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

P2-K1-W2 Distribueert bestellingen

Omschrijving

Afhankelijk van waar de bestelling wordt gebruikt, verpakt de medewerker foodservice de bestelling, overhandigt deze aan de counter/het buffet, serveert de bestelling, bezorgt of laat de bestelling op het bezorgadres bezorgen. De medewerker foodservice wenst de gast smakelijk eten toe, neemt afscheid, past aftersales toe en vraagt daarbij naar de tevredenheid. De medewerker foodservice meldt eventuele afwijkingen in het distributieproces aan de leidinggevende.

Resultaat

De bestelling is verpakt en overgedragen aan de gast, er is afscheid genomen van de gast, de tevredenheid van de gast is nagevraagd en eventuele afwijkingen zijn gemeld bij de leidinggevende.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Maakt efficiënt en duurzaam gebruik van verschillende soorten materialen en verpakkingsvormen;
- Stelt de tevredenheid van de gast zo objectief mogelijk vast;
- Werkt ordelijk en systematisch;
- Werkt in een tempo dat nodig is om bestellingen tijdig te serveren, distribueren of te overhandigen aan de gast;
- Zorgt ervoor dat de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren