samenwerking
beroepsonderwijs
bedrijfsleven

Profiel van kwalificatiedossier:

Keuken & foodservice

Code 23426

» Allround medewerker foodservice (Code 27063)

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 10

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

B1-K1-W5: Maakt schoon en ruimt op 11

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 14

B1-K3: Verleent gastvrijheid 15

B1-K3-W1: Bereidt gastgerichte werkzaamheden voor 16

B1-K3-W2: Draagt bij aan een gastgerichte beleving 16

B1-K3-W3: Draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving 17

B1-K3-W4: Rondt gastgerichte werkzaamheden af 18

B1-K3-W5: Evalueert de (eigen) werkzaamheden 18

2. Generieke onderdelen 19

Profieldeel 20

P4: Allround medewerker foodservice 20

P4-K1: Verkoopt en distribueert bestellingen 20

P4-K1-W1: Verkoopt bestellingen 21

P4-K1-W2: Distribueert bestellingen 21

P4-K2: Coördineert keuken- en verkoopwerkzaamheden 23

P4-K2-W1: Plant en verdeelt werkzaamheden 23

P4-K2-W2: Instrueert en begeleidt medewerkers 24

P4-K2-W3: Voert dag-administratie uit 24

P4-K2-W4: Coördineert verkoop en distributie 24

Leeswijzer

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

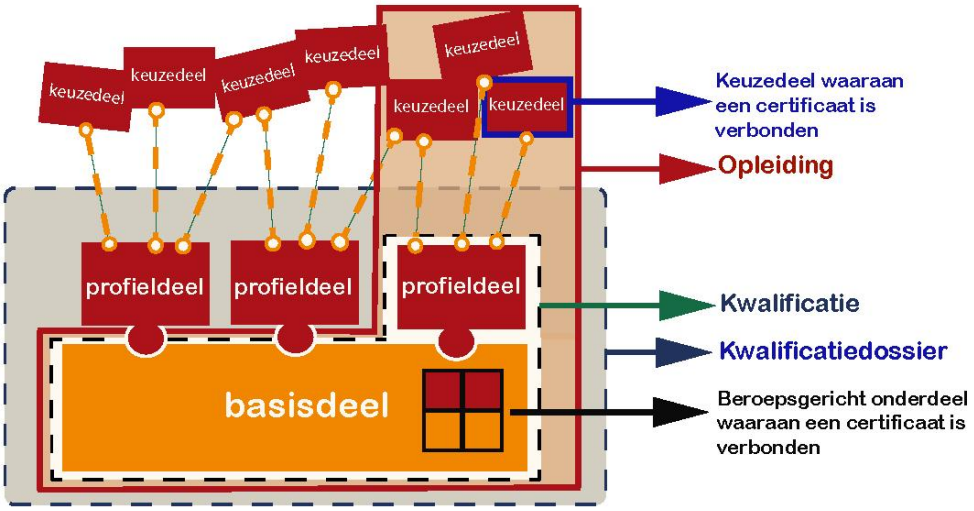
Opbouw dossier
Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

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 Allround medewerker foodservice	3	Nee	vakopleiding	4800

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 Allround medewerker foodservice geldt aanvullend:
De allround medewerker foodservice richt zich voornamelijk op gestandaardiseerde, georganiseerde en vaak geautomatiseerde methoden van bereiden en combineert hierbij verschillende gestandaardiseerde werkwijzen en het werken naar eigen inzicht. Problemen die zich voordoen kunnen leiden tot verlies van kwaliteit, smaak, presentatie van het gerecht, reputatieschade van het bedrijf en/of klantontevredenheid en vragen om een efficiënte, passende (re)actie. De allround medewerker foodservice beschikt over relevante kennis en vaardigheden.

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 Allround medewerker foodservice geldt aanvullend:
De allround medewerker foodservice heeft een uitvoerende en coördinerende rol en legt verantwoording af aan een manager. Eventuele problemen lost die zelfstandig op, maar bij complexe zaken kan die hulp vragen aan een collega/manager. De allround medewerker foodservice is medeverantwoordelijk voor het behalen van een gezamenlijk eindresultaat.

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 Allround medewerker foodservice geldt aanvullend:
- heeft kennis van producten en ingrediënten
- heeft kennis van allergenen
- heeft kennis van duurzaamheidsaspecten in relatie tot het bereiden van gerechten, zoals afvalbeheer en het minimaliseren van voedselverspilling, energie- en waterverbruik en verpakking
- heeft kennis van ergonomisch werken
- heeft kennis van kwaliteitsbeleid
- heeft kennis van recepturen
- heeft kennis van (bijzondere) voedingswensen en voedingseisen

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

B1-K1-W1: Maakt mise en place

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 Allround medewerker foodservice geldt aanvullend:
De allround medewerker foodservice controleert de buffetten, schappen, counters, vaste attributen en servicetafels, maakt deze waar nodig schoon, vult deze bij en vervangt waar nodig producten. De allround medewerker foodservice bewaakt de kwaliteit, signaleert afwijkingen, communiceert deze naar collega's en/of manager en neemt gepaste actie.

Resultaat

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

Voor Allround medewerker foodservice geldt aanvullend:
Producten zijn indien nodig bijgevuld en/of vervangen, de kwaliteit en de planning zijn bewaakt, afwijkingen zijn gesignaleerd en gecommuniceerd naar collega's of manager.

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 Allround medewerker foodservice geldt aanvullend:
- Vult producten tijdig aan of vervangt deze;
- Signaleert en anticipeert tijdig op afwijkingen in het voorbereidingsproces.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren

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.

Voor Allround medewerker foodservice geldt aanvullend:
De allround medewerker foodservice signaleert verstoring in het productieproces door drukte of andere omstandigheden, communiceert dit met collega's en/of manager en neemt gepaste actie.

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.

Voor Allround medewerker foodservice geldt aanvullend:
Verstoringen in het productieproces zijn gesignaleerd, gecommuniceerd en er is gepaste actie uitgevoerd.

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

Voor Allround medewerker foodservice geldt aanvullend:
- Signaleert en anticipeert tijdig op verstoringen in het productieproces.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren

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;

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

- 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.

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 Allround medewerker foodservice geldt aanvullend:
De allround medewerker foodservice combineert verschillende gestandaardiseerde werkwijzen met het werken naar eigen inzicht. De allround medewerker foodservice moet hierbij snel kunnen schakelen en over relevante kennis en vaardigheden beschikken.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

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

Voor Allround medewerker foodservice geldt aanvullend:
De allround medewerker foodservice heeft een uitvoerende en coördinerende rol en legt verantwoording af aan een manager. Eventuele problemen lost die zelfstandig op, maar bij complexe zaken kan die hulp vragen aan een collega/manager. De allround medewerker foodservice is medeverantwoordelijk voor het behalen van een gezamenlijk eindresultaat.

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 Allround medewerker foodservice geldt aanvullend:
- heeft kennis van relevante bedrijfsvoorschriften m.b.t. voorraadbeheer
- heeft kennis van wettelijke richtlijnen op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit, HACCP en FIFO
- heeft kennis van eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bereidingswijze van gerechten, producten en ingrediënten
- heeft kennis van voorraad- en keukenadministratie
- heeft kennis van voedingseisen
- heeft kennis van opslagcondities
- heeft kennis van duurzaamheidsaspecten in relatie tot voorraadbeheer, zoals afvalbeheer en het minimaliseren van voedselverspilling, energie- en waterverbruik en verpakking
- heeft kennis van grondstoffen

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

B1-K2-W1: Controleert en/of bestelt voorraden
werkvoorraad bij, registreert voorraadgegevens en geeft deze indien nodig door aan de leidinggevende. Indien nodig vult de beginnend beroepsbeoefenaar een bestellijst in.
Voor Allround medewerker foodservice geldt aanvullend: N.v.t.
Resultaat
De voorraden zijn gecontroleerd, bijgevuld en indien van toepassing besteld.
Voor Allround medewerker foodservice geldt aanvullend: N.v.t.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - Controleert de voorraad nauwkeurig en volgens bedrijfsvoorschriften; - 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 Allround 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.
Voor Allround medewerker foodservice geldt aanvullend: De allround medewerker foodservice reclameert afwijkingen bij de leverancier of meldt bij de manager dat er gereclameerd moet worden.
Resultaat
Bestellingen zijn in ontvangst genomen en gecontroleerd en afwijkingen zijn gerapporteerd.
Voor Allround medewerker foodservice geldt aanvullend: Afwijkingen zijn gereclameerd bij de leverancier of gemeld bij de manager.
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
Voor Allround medewerker foodservice geldt aanvullend: - Reclameert afwijkingen in de geleverde bestelling tijdig en accuraat. De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren

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 Allround medewerker foodservice geldt aanvullend:
De allround medewerker foodservice combineert verschillende standaardwerkwijzen met het uitvoeren van werken naar eigen inzicht. De beginnend beroepsbeoefenaar moet hierbij snel kunnen schakelen en over relevante kennis en vaardigheden beschikken.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

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

Voor Allround medewerker foodservice geldt aanvullend:
De allround medewerker foodservice heeft een uitvoerende en coördinerende rol en legt verantwoording af aan een manager. Eventuele problemen lost die zelfstandig op, maar bij complexe zaken kan die hulp vragen aan een collega/manager. De beginnend beroepsbeoefenaar is medeverantwoordelijk voor het behalen van een gezamenlijk eindresultaat.

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 Allround medewerker foodservice geldt aanvullend:
- heeft kennis van vaktaal
- heeft kennis van verschillende bedrijfstypes, -formules en -concepten in de gastvrijheidsbranche
- heeft kennis van het (bedrijfsspecifieke) aanbod producten en/of diensten
- heeft kennis van duurzaamheidsaspecten in relatie tot het aanbod van producten/diensten

B1-K3: Verleent gastvrijheid

- heeft kennis van relevante trends en ontwikkelingen in het vakgebied
- heeft kennis van voor het werk relevante wet- en regelgeving waaronder Arbo, AVG, milieu- en veiligheidsvoorschriften
- heeft kennis van het verloop van de guest journey
- heeft kennis van verschillende klantgroepen/gasttypen en bijbehorend gedrag
- heeft kennis van omgangsvormen en culturele verschillen daarbinnen
- heeft kennis van gedragsregels en toleranties hierin
- heeft kennis van sociale veiligheid

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 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 Allround medewerker foodservice geldt aanvullend:
De allround medewerker foodservice informeert gasten over de opbouw en bereiding van gerechten, meldt eventuele problemen, klachten of bijzonderheden en onderneemt in overleg met de manager passende actie.

Resultaat

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

Voor Allround medewerker foodservice geldt aanvullend:
Gasten zijn geïnformeerd over de opbouw en bereiding van gerechten. Eventuele problemen, klachten of bijzonderheden zijn gemeld aan de manager en passende actie is uitgevoerd.

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

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 Allround medewerker foodservice geldt aanvullend:
- Informeert de gast op professionele, begrijpelijke en enthousiaste wijze over het gerecht;
- Neemt in overleg tijdig passende actie bij eventuele problemen, klachten of bijzonderheden.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren

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 Allround medewerker foodservice geldt aanvullend:
De allround medewerker foodservice meldt mogelijke bijzonderheden en risico's voor de veiligheid van zichzelf, gasten en collega's aan de manager en onderneemt in overleg met de manager passende actie.

Resultaat

Er is een bijdrage geleverd aan een fysiek en sociaal veilige werkomgeving en onveilige situaties zijn besproken.

Voor Allround medewerker foodservice geldt aanvullend:
Eventuele bijzonderheden en onveilige situaties zijn gemeld aan de manager en er is passende actie ondernomen.

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 Allround medewerker foodservice geldt aanvullend:
- Meldt eventuele bijzonderheden en/of onveilige situaties tijdig;
- Toont initiatief bij het nemen van passende actie.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren

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 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

P4 Allround medewerker foodservice

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

De allround 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 allround 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 allround medewerker foodservice voert naast uitvoerende ook coördinerende werkzaamheden uit, zoals het controleren van de kwaliteit, het bevorderen van de efficiëntie en kostenbeheersing en het bereiken van vooraf gestelde (commerciële) doelen. Hiervoor is een commerciële, operationele beroepshouding en persoonlijke effectiviteit nodig. Bij het begeleiden van nieuwe en/of lerende medewerkers toont de allround medewerker foodservice enthousiasme voor het vak en bereidheid om anderen het vak te leren. Daarnaast aanvaardt die zelf leiding en volgt die bij de uitvoering van opdrachten instructies en aanwijzingen van de manager op.

Beroepsvereisten

Nee

P4-K1 Verkoopt en distribueert bestellingen

Complexiteit

De allround medewerker foodservice voert naast routinematige werkzaamheden ook meer complexe en specifieke werkzaamheden uit. De problemen die zich hierbij kunnen voordoen, vragen om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen. De allround medewerker foodservice kan standaardprocedures combineren en toepassen op specifieke beroepssituaties en kan hiervan afwijken als de situatie dat vereist. De complexiteit van de werkzaamheden wordt bepaald door de combinatie van verkoopactiviteiten en het verlenen van gastvrijheid. Daarbij moet voortdurend rekening gehouden worden met de specifieke behoeften en verwachtingen van de gasten. Daarnaast moet de allround medewerker foodservice coördinerende en uitvoerende taken kunnen combineren. De allround medewerker foodservice beschikt over kennis en vaardigheden voor verkoop- en distributiewerkzaamheden en de bedrijfsvoering. Daarnaast vraagt het werken binnen een steeds internationalere omgeving enige beheersing van de Engelse taal.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De allround medewerker foodservice werkt zelfstandig, heeft een uitvoerende en coördinerende rol en is verantwoordelijk voor het eigen werk, het eigen gedrag en de eigen veiligheid. Eventuele problemen lost die zelfstandig op, maar bij complexe zaken kan die hulp vragen aan de manager. De allround medewerker foodservice legt verantwoording af aan diens leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft kennis van voedselveiligheid
- heeft kennis van duurzaamheidsaspecten
- kan gesprekstechnieken toepassen
- kan distributietechnieken toepassen
- kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met gasten voeren in het Engels
- heeft kennis van relevante bedrijfsvoorschriften
- heeft kennis van relevante veiligheidsvoorschriften
- heeft kennis van kwaliteitsnormen
- heeft kennis van huisregels en handhavingsbeleid
- heeft kennis van diverse bedrijfstypes en bedrijfsformules

P4-K1 Verkoopt en distribueert bestellingen

- heeft kennis van betaalmiddelen en betalingswijzen
- heeft kennis van betaal- en kassasystemen
- heeft kennis van doelgroepen
- heeft drankenkennis
- heeft kennis van het gastvrijheidsconcept
- heeft kennis van verkoopinstructie
- heeft kennis van verpakkingsvormen en materialen
- heeft warenkennis
- heeft kennis van gastenenquêtes
- kan verkooptechnieken toepassen
- kan sociale vaardigheden toepassen

P4-K1-W1 Verkoopt bestellingen

Omschrijving

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

Resultaat

Gasten zijn begroet en naar tevredenheid geholpen, de bestelling is opgenomen en afgerekend, bijverkoop is waar mogelijk gerealiseerd en bij verstoringen in het verkoopproces is gepaste actie ondernomen.

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;
- Neemt tijdig gepaste actie bij verstoringen in het verkoopproces.

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

P4-K1-W2 Distribueert bestellingen

Omschrijving

Afhankelijk van waar de bestelling wordt gebruikt, verpakt de allround medewerker foodservice de bestelling, overhandigt deze aan de counter/het buffet, serveert de bestelling, bezorgt of laat de bestelling op het bezorgadres bezorgen. De allround medewerker foodservice wenst de gast smakelijk eten toe, neemt afscheid, past aftersales toe en vraagt daarbij naar de tevredenheid. De allround medewerker foodservice signaleert verstoringen in het distributieproces door drukte of andere omstandigheden en besluit, indien nodig, in te springen.

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 verstoringen in het distributieproces zijn gesignaleerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Maakt efficiënt gebruik van verschillende soorten materialen en verpakkingsvormen;
- Stelt de tevredenheid van de gast zo objectief mogelijk vast;
- Werkt ordelijk en systematisch;

P4-K1-W2 Distribueert bestellingen

- 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;
- Houdt de hoeveelheid en kwaliteit van het werk in het distributieproces in de gaten en werkt mee in het tempo dat nodig is om de vereiste productiviteit te halen;
- Signaleert tijdig verstoringen in het distributieproces.

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

P4-K2 Coördineert keuken- en verkoopwerkzaamheden

Complexiteit

De allround medewerker foodservice voert naast routinematige werkzaamheden ook meer complexe en specifieke werkzaamheden uit. Zo maken de veelheid van wettelijke voorschriften en de richtlijnen vanuit de bedrijfsformule de werkzaamheden complex. Fouten in de uitvoering en het verkeerd toepassen van procedures, afspraken en protocollen kunnen ernstige gevolgen hebben voor de voedselveiligheid en een gezondheidsrisico voor gasten en collega's opleveren. Bij het begeleiden en instrueren van medewerkers krijgt de allround medewerker foodservice te maken met mensen die elk een eigen werkopvatting, interesse, motivatie, capaciteit en betrokkenheid hebben. Daarnaast moet die overzicht hebben en houden over de werkzaamheden waarvoor die verantwoordelijk is. Gelet op het voorgaande kan de allround medewerker foodservice dan ook niet volstaan met routinematige en standaardprocedures en vragen de problemen die zich hierbij kunnen voordoen, om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen en creativiteit. De allround medewerker foodservice beschikt over relevante kennis en vaardigheden om keuken- en verkoopwerkzaamheden te coördineren en medewerkers hierbij te instrueren. Daarnaast vraagt het werken binnen een steeds internationalere omgeving enige beheersing van de Engelse taal.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De allround medewerker foodservice heeft een uitvoerende en coördinerende rol en is verantwoordelijk voor de verrichte werkzaamheden, de resultaten ervan en de kwaliteit van beide. Eventuele problemen lost die zelfstandig op, maar bij complexe zaken kan die hulp vragen aan de manager. Bij de uitvoering van diens werkzaamheden vervult de allround medewerker foodservice een voorbeeldfunctie naar de medewerkers toe. De allround medewerker foodservice legt over de uitvoering van diens werkzaamheden verantwoording af aan de manager.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft kennis van voedselveiligheid
- heeft kennis van planningsmethoden
- heeft kennis van relevante bedrijfsprocessen
- heeft kennis van duurzaamheidsaspecten
- kan gesprekstechnieken toepassen
- kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met collega's voeren in het Engels
- heeft kennis van relevante bedrijfsvoorschriften
- heeft kennis van relevante veiligheidsvoorschriften
- heeft kennis van kwaliteitsnormen
- heeft kennis van bedrijfsrichtlijnen, cao-bepalingen, Arbowet en overige wettelijke bepalingen.
- kan bedrijfsprocedures en wettelijke richtlijnen met betrekking tot personeelsbeleid toepassen
- kan planningsvaardigheden toepassen
- kan coachingsvaardigheden toepassen
- kan inwerkprocedures toepassen
- kan personeelsbeleid en -instrumenten inzetten
- kan sociale vaardigheden toepassen
- kan kwaliteitseisen toepassen

P4-K2-W1 Plant en verdeelt werkzaamheden

Omschrijving

De allround medewerker foodservice maakt een planning voor de inzet van medewerkers en een werkrooster en houdt hierbij rekening met hun capaciteit en kwaliteiten. De allround medewerker foodservice kent taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan medewerkers. De allround medewerker foodservice past de planning aan als er verbeterpunten of problemen zijn en houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen, bedrijfsvoorschriften en wettelijke voorschriften. De allround medewerker foodservice stemt het plan af met de ondernemer/manager.

Resultaat

Werkzaamheden zijn zo optimaal mogelijk gepland en verdeeld.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Wijst de activiteit toe aan de medewerker die daar het meest geschikt voor is;
- Stelt de juiste prioriteiten in werkzaamheden en de volgorde daarvan;

P4-K2-W1 Plant en verdeelt werkzaamheden

- Stelt realistische en haalbare planningen op waarin rekening is gehouden met pieken en dalen en mogelijke afwijkingen in de uitvoering;
- Houdt bij het verdelen van werkzaamheden rekening met de bedrijfsrichtlijnen, cao-bepalingen, Arbowet en overige wettelijke bepalingen.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

P4-K2-W2 Instrueert en begeleidt medewerkers

Omschrijving

De allround medewerker foodservice geeft (lerende) medewerkers uitleg en instructies over hoe ze de te verrichten taken moeten uitvoeren en hoe ze hierbij prioriteiten kunnen stellen. De allround medewerker foodservice beantwoordt vragen, motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers over de gewenste werkuitvoering. De allround medewerker foodservice spreekt (lerende) medewerkers aan op onveilig en/of onverantwoord handelen en geeft adviezen bij knelpunten in de werkzaamheden. De allround medewerker foodservice rapporteert aan de leidinggevende over het functioneren van (lerende) medewerkers.

Resultaat

De (lerende) medewerkers hebben passende instructie en begeleiding ontvangen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Geeft (lerende) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten;
- Geeft (lerende) medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over diens functioneren;
- Signaleert tijdig afwijkingen of knelpunten in de uitvoering van werkzaamheden en zorgt voor een passende oplossing;
- Bespreekt regelmatig het verloop van de dienst en het functioneren van de (lerende) medewerkers met de leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Begeleiden, Formuleren en rapporteren

P4-K2-W3 Voert dag-administratie uit

Omschrijving

De allround medewerker foodservice registreert de gegevens ten behoeve van dagrapportages, kasadministratie, loonadministratie en voorraadadministratie. De allround medewerker foodservice registreert met behulp van de daarvoor bestemde apparatuur relevante bedrijfsgegevens, zoals behaalde omzetten, gewerkte uren van medewerkers per dienst en/of per dag, personeelsverbruik, verspillijsten, verloven, ziekteverzuim en personeelsbezetting.

Resultaat

Gegevens ten behoeve van de dag-administratie zijn geregistreerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Verwerkt diverse bedrijfsgegevens nauwkeurig en volledig met behulp van beschikbare (ict-)systemen;
- Verwerkt de bedrijfsgegevens volgens relevante bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

P4-K2-W4 Coördineert verkoop en distributie

Omschrijving

De allround medewerker foodservice controleert of de werkomgeving aantrekkelijk, schoon en veilig is, stelt indien nodig een rooster op en informeert collega's hierover. De allround medewerker foodservice coördineert de communicatie tussen de keuken en het verkopend/bedienend personeel om bestellingen nauwkeurig en tijdig te

P4-K2-W4 Coördineert verkoop en distributie
verwerken. De allround medewerker foodservice voert regelmatig kwaliteitscontroles uit op producten, reageert op feedback van gasten en vertaalt feedback naar acties die het verkoop- en distributieproces verbeteren. De allround medewerker foodservice coördineert promotionele acties, controleert trends in de omzet en past de positionering van medewerkers daarop aan. De allround medewerker foodservice lost problemen die het verkoop- en distributieproces verstoren op.
Resultaat
Verkoop- en distributiewerkzaamheden zijn gecoördineerd, collega's geïnformeerd en eventuele afwijkingen en/of problemen zijn opgelost.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - Controleert tijdig en regelmatig of de werkomgeving aantrekkelijk, schoon en veilig is. - Informeert collega's tijdig en regelmatig zodat de orderverwerking nauwkeurig en tijdig verloopt. - Voert regelmatig kwaliteitscontroles uit op producten en operationele kengetallen en implementeert verbeteringen op basis van resultaten; - Zorgt tijdig voor een passende oplossing met gasttevredenheid als prioriteit; - Toont inzicht in de dynamiek van de organisatie en past de verkoop- en distributie daarop aan, binnen de kaders. De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Kwaliteit leveren, Bedrijfsmatig handelen