samenwerking
beroepsonderwijs
bedrijfsleven

Profiel van kwalificatiedossier:

Keuken & foodservice

Code 23426

» Manager foodservice (Code 27066)

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 13

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 20

Profieldeel 21

P7: Manager foodservice 21

P7-K1: Geeft leiding aan medewerkers 21

P7-K1-W1: Plant en verdeelt werkzaamheden 22

P7-K1-W2: Stuurt medewerkers aan 22

P7-K1-W3: Voert gesprekken en overleg met medewerkers 23

P7-K2: Voert beheers- en bedrijfsvoeringstaken uit 24

P7-K2-W1: Maakt een operationeel plan 24

P7-K2-W2: Begroot financiën en bewaakt budgetten 25

P7-K2-W3: Voert dag-administratie uit 25

P7-K2-W4: Stuurt bij op basis van data 26

Leeswijzer

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

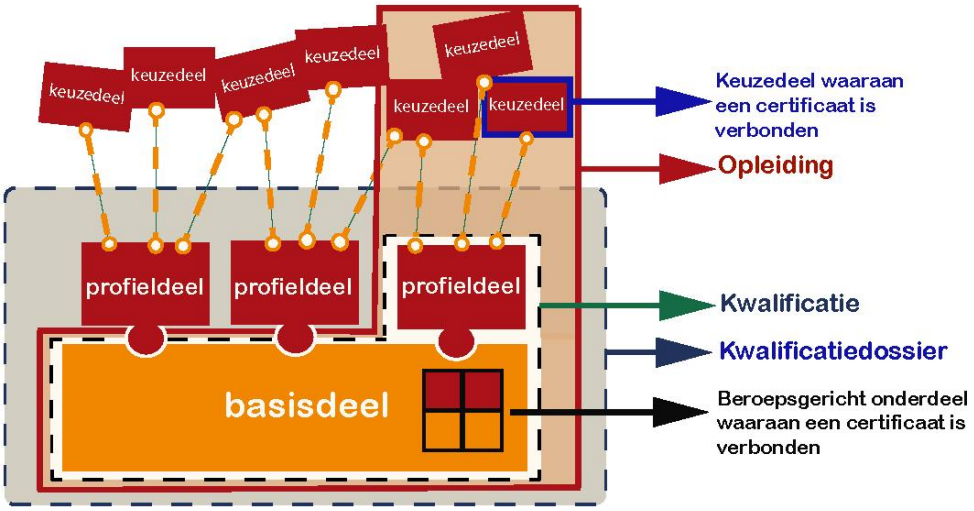
Opbouw dossier
Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

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 Manager foodservice	4	Nee	middenkaderopleiding	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 Manager foodservice geldt aanvullend:
De manager foodservice richt zich voornamelijk op gestandaardiseerde, georganiseerde en vaak geautomatiseerde methoden van bereiden en combineert hierbij verschillende standaardwerkwijzen met het uitvoeren van werken naar eigen inzicht. Problemen die zich voordoen, vragen om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen. De manager foodservice beschikt over relevante (brede) 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 Manager foodservice geldt aanvullend:
De manager foodservice heeft een coördinerende, controlerende en aansturende rol, is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering. De manager foodservice legt in voorkomende gevallen verantwoording af aan een eindverantwoordelijke.

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 Manager foodservice geldt aanvullend:
- 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
- kan recepten lezen en begrijpen in het Engels
- heeft brede kennis van ergonomisch werken
- heeft brede kennis van producten
- heeft kennis van recepturen
- heeft kennis van (bijzondere) voedingswensen en voedingseisen
- heeft brede kennis van kwaliteitsbeleid

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

B1-K1-W1: Maakt mise en place

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

Resultaat

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

Voor Manager 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 eindverantwoordelijke.

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 Manager 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 Manager foodservice geldt aanvullend:
De manager foodservice signaleert verstoring in het productieproces door drukte of andere omstandigheden, communiceert deze naar collega's en/of eindverantwoordelijke 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 Manager 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 Manager 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.

Voor Manager foodservice geldt aanvullend:
De manager foodservice bewaakt de voortgang en grijpt in als dat nodig is.

Resultaat

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

Voor Manager foodservice geldt aanvullend:

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

De voortgang van het proces van afwerking voor uitgifte is bewaakt.

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

Voor Manager foodservice geldt aanvullend:
- Signaleert tijdig afwijkingen in het proces van afwerking voor uitgifte en neemt gepaste actie.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren

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 Manager foodservice geldt aanvullend:
De manager foodservice combineert verschillende gestandaardiseerde werkwijzen met het werken naar eigen inzicht. De problemen die zich voordoen, vragen om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen. De Manager foodservice beschikt daarbij over relevante brede kennis en vaardigheden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

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

Voor Manager foodservice geldt aanvullend:
De manager foodservice heeft een coördinerende en aansturende rol, is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en het behalen van de gestelde doelen en commercieel positieve resultaten. De manager foodservice legt in voorkomende gevallen verantwoording af aan een eindverantwoordelijke.

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 Manager foodservice geldt aanvullend:
- heeft brede kennis van relevante bedrijfsvoorschriften m.b.t. voorraadbeheer
- heeft brede kennis van wettelijke richtlijnen op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit, HACCP en FIFO
- heeft brede kennis van eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bereidingswijze van gerechten, producten en ingrediënten
- heeft brede kennis van voorraad- en keukenadministratie
- heeft brede kennis van voedingseisen
- heeft brede kennis van opslagcondities
- heeft brede kennis van duurzaamheidsaspecten in relatie tot voorraadbeheer, zoals afvalbeheer en het minimaliseren van voedselverspilling, energie- en waterverbruik en verpakking
- heeft brede 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 werkvoorraad bij, registreert voorraadgegevens en geeft deze indien nodig door aan de leidinggevende. Indien nodig vult de beginnend beroepsbeoefenaar een bestellijst in.

Voor Manager foodservice geldt aanvullend:
De manager foodservice plaatst bestellingen bij leveranciers, monitort de uitkomsten van het voorraadbeheer, monitort voorraadgegevens (inclusief financiële kengetallen).

Resultaat

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

Voor Manager foodservice geldt aanvullend:
Bestellingen zijn geplaatst en voorraadgegevens (inclusief financiële kengetallen) zijn gemonitord.

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 Manager foodservice geldt aanvullend:
- Maakt bij de bestelling correct gebruik van bestelmethoden die in het bedrijf gebruikelijk zijn;
- Brengt tijdig het verloop van producten en ingrediënten kaart zodat tekorten zoveel mogelijk worden voorkomen;
- Combineert verschillende soorten gegevens ten behoeve van zo optimaal mogelijke voorraadniveaus.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren

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 Manager foodservice geldt aanvullend:
De manager foodservice handelt eventuele retourzendingen af, reclameert afwijkingen bij de leverancier, analyseert de opgemerkte afwijkingen, retourneert eventuele beschadigde grondstoffen en goederen of meldt opgemerkte afwijkingen bij de leverancier.

Resultaat

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

Voor Manager foodservice geldt aanvullend:
Eventuele retourzendingen zijn afgehandeld, afwijkingen zijn gereclameerd bij de leverancier, opgemerkte afwijkingen zijn geanalyseerd, beschadigde producten zijn geretourneerd of gemeld bij de leverancier.

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.

B1-K2-W2: Ontvangt en controleert bestellingen

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

Voor Manager foodservice geldt aanvullend:
- Trekt de juiste conclusies bij geconstateerde afwijkingen;
- Reclameert en retourneert afwijkingen in de geleverde bestelling tijdig en accuraat.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren

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 Manager foodservice geldt aanvullend:
De manager foodservice combineert verschillende gestandaardiseerde werkwijzen met het uitvoeren van werken naar eigen inzicht. De problemen die zich voordoen, vragen om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen. De beginnend beroepsbeoefenaar beschikt over relevante brede kennis en vaardigheden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

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

Voor Manager foodservice geldt aanvullend:
De manager foodservice heeft een coördinerende, controlerende en aansturende rol, is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en het behalen van de gestelde doelen en (commercieel) positieve resultaten. De beginnend beroepsbeoefenaar legt in voorkomende gevallen verantwoording af aan een eindverantwoordelijke.

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

B1-K3: Verleent gastvrijheid

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

Voor Manager foodservice geldt aanvullend:
De manager foodservice opent de vestiging/het bedrijf.

Resultaat

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

Voor Manager foodservice geldt aanvullend:
De vestiging/het bedrijf is volgens geldende richtlijnen en procedures geopend.

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

Voor Manager foodservice geldt aanvullend:
- Opent de vestiging/het bedrijf volgens geldende richtlijnen en procedures.

De onderliggende competenties zijn: 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 Manager foodservice geldt aanvullend:

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

De manager foodservice informeert gasten over de opbouw en bereiding van gerechten, werkt bij drukte, verstoring of andere omstandigheden mee in het operationele proces en onderneemt passende actie bij eventuele problemen, klachten of bijzonderheden.

Resultaat

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

Voor Manager foodservice geldt aanvullend:
Gasten zijn geïnformeerd over de opbouw en bereiding van gerechten, er is meegewerkt in het operationele proces en er is passende actie uitgevoerd bij eventuele problemen, klachten of bijzonderheden.

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 Manager foodservice geldt aanvullend:
- Informeert de gast op professionele, begrijpelijke en enthousiaste wijze over het gerecht;
- Werkt mee in het tempo dat nodig is om de vereiste productiviteit te halen;
- Werkt ordelijk en systematisch tijdens de operationele werkzaamheden;
- Neemt tijdig passende actie bij eventuele problemen, klachten of bijzonderheden.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Vakdeskundigheid toepassen

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 Manager foodservice geldt aanvullend:
De manager foodservice onderneemt passende actie bij bijzonderheden en risico's voor de veiligheid van zichzelf, gasten en collega's.

Resultaat

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

Voor Manager foodservice geldt aanvullend:
Er is passende actie ondernomen bij eventuele bijzonderheden en onveilige situaties.

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.

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

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Aandacht en begrip tonen, Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen

Voor Manager foodservice geldt aanvullend:
- 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.

Voor Manager foodservice geldt aanvullend:
De manager foodservice sluit de vestiging/het bedrijf.

Resultaat

De werkzaamheden zijn volgens geldende richtlijnen en afspraken overgedragen, eventuele derving of schades zijn gemeld en geregistreerd.

Voor Manager foodservice geldt aanvullend:
De vestiging/het bedrijf is volgens geldende richtlijnen en procedures gesloten.

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

Voor Manager foodservice geldt aanvullend:
- Sluit de vestiging/ het bedrijf accuraat volgens bedrijfsvoorschriften.

De onderliggende competenties zijn: 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.

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

P7 Manager foodservice

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

De manager 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 manager foodservice heeft een coördinerende en leidinggevende rol, is verantwoordelijk voor de uitvoering van alle werkzaamheden in de keuken en in de omgeving waar gasten verblijven en overziet alle processen in het bedrijf. De verschillende complexe taken voert de manager foodservice naast elkaar uit, waarbij die overzicht houdt over het geheel en begrijpt hoe de verschillende factoren elkaar beïnvloeden. De manager foodservice treedt in diverse situaties, vanwege het vaak onverwachtse karakter ervan, snel, daadkrachtig, flexibel en creatief op. Daarnaast beschikt de manager foodservice over sterke communicatieve vaardigheden om instructies duidelijk over te kunnen brengen. Verder zijn voor het werk van de manager foodservice een initiërende, commerciële, operationele beroepshouding en persoonlijke effectiviteit nodig.

Beroepsvereisten

Nee

P7-K1 Geeft leiding aan medewerkers

Complexiteit

De manager foodservice geeft leiding aan een groep mensen, waarvan elk individu een eigen werkopvatting, interesse, motivatie, capaciteit en betrokkenheid heeft. Omdat die te maken kan krijgen met diverse situaties en afwijkingen van gangbare procedures moet de manager foodservice proactief en oplossingsgericht te werk gaan en meerdere processen op elkaar afstemmen. De manager foodservice kan dan ook niet volstaan met routinematige en standaardprocedures en moet voor elke situatie naar een passende oplossing zoeken. Een wisselende samenstelling van het team en de afstemming tussen verschillende disciplines (keuken, verkoop) kunnen het werk complex maken. Een goede samenwerking is cruciaal om de gast goed te kunnen bedienen en klanttevredenheid te behouden. De manager foodservice heeft brede kennis en vaardigheden nodig om leiding te geven en kan deze kennis toepassen in beroepstaken die tactisch en operationeel van aard zijn. Daarnaast vraagt het werken binnen een steeds internationalere omgeving enige beheersing van de Engelse taal.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De manager foodservice vervult een aansturende, informerende, adviserende, coachende en faciliterende rol. De manager foodservice is eindverantwoordelijk voor de werkzaamheden binnen de afdeling, de vestiging, het team of het onderdeel van het bedrijf en zelf verantwoordelijk voor verrichtte werkzaamheden, resultaten ervan en de kwaliteit van beide. Bij de uitvoering van diens werkzaamheden vervult de manager foodservice een voorbeeldfunctie naar medewerkers toe en legt die verantwoording af bij de ondernemer of een andere eindverantwoordelijke.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft kennis van planningsmethoden
- heeft brede kennis van employability
- heeft brede kennis van functieprofielen
- heeft kennis van arbeidsovereenkomsten van de (lerende) medewerker
- heeft kennis van het aannamebeleid van de organisatie
- heeft kennis van het beëindigen van een arbeidscontract
- kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met collega's voeren in het Engels
- heeft brede kennis van arbeidsvoorwaarden

P7-K1 Geeft leiding aan medewerkers

- heeft brede kennis van conflicthantering
- heeft brede kennis van personeelsgesprekken
- heeft brede kennis van werving- en selectie instrumenten
- heeft brede kennis van ziekteverzuimbeleid
- heeft kennis van de cao van de branche
- kan planningsvaardigheden toepassen
- kan computerprogramma's gebruiken om werkroosters te maken
- kan diverse gesprekstechnieken hanteren
- kan coachingsvaardigheden toepassen
- kan een agenda voor de vergadering opstellen
- kan inwerkprocedures toepassen
- kan personeelsbeleid en -instrumenten inzetten
- kan sociale vaardigheden toepassen
- kan verschillende leiderschapsstijlen hanteren

P7-K1-W1 Plant en verdeelt werkzaamheden

Omschrijving

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

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;
- 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

P7-K1-W2 Stuurt medewerkers aan

Omschrijving

De manager foodservice delegeert werkzaamheden aan (lerende) medewerkers en geeft hen hierbij de nodige opdrachten en instructies over de te verrichten taken, prioriteiten en te behalen resultaten. De manager foodservice introduceert, informeert, motiveert, stimuleert, controleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk, handelen, processen en procedures binnen de organisatie en het gewenste kwaliteitsniveau. De manager foodservice stuurt daarbij aan op het behalen van persoonlijke en teamdoelstellingen en stimuleert (lerende) medewerkers om zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen, geeft adviezen bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden. De manager foodservice besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen (lerende) medewerkers en tussen leidinggevende en (lerende) medewerkers onderling. Indien nodig treedt de manager foodservice op als bemiddelaar bij conflicten en ziet die erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens relevante wetgeving.

Resultaat

Iedere medewerker heeft begeleiding ontvangen, de samenwerking in het team is goed, persoonlijke en teamdoelstellingen worden nagestreefd en resultaten zijn behaald.

P7-K1-W2 Stuurt medewerkers aan

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Geeft (lerende) medewerkers op overtuigende wijze duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten;
- Geeft (lerende) medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over diens functioneren;
- Motiveert (lerende) medewerkers actief om diens best te doen, doelen te bereiken, uitdagingen aan te gaan en eigen ideeën en opvattingen in te brengen;
- Bewaakt nauwgezet de kwaliteit van werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning;
- Signaleert tijdig aandachtspunten in de uitvoering van werkzaamheden;
- Analyseert de situatie en het aandachtspunt zorgvuldig en komt met een passende oplossing.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Begeleiden, Samenwerken en overleggen, Analyseren

P7-K1-W3 Voert gesprekken en overleg met medewerkers

Omschrijving

De manager foodservice bereidt zich voor op het personeelsgesprek door zich te verdiepen in de betreffende (lerende) medewerker. De manager foodservice stemt tijdens het gesprek diens manier van communiceren aan op de betreffende (lerende) medewerker en hanteert daarbij gesprekstechnieken die passen bij het type gesprek. Ook voert de manager foodservice werkoverleg met (lerende) medewerkers in diens team en informeert medewerkers hierin over het beleid van de gehele organisatie. De manager foodservice bespreekt veranderingen in het werk, actuele zaken, evaluaties van werkzaamheden en knelpunten. Daarnaast bespreekt de manager foodservice zaken die het functioneren en de harmonie in het team beïnvloeden en legt afspraken vast.

Resultaat

Overleg en gesprekken met medewerkers zijn gevoerd en afspraken zijn vastgelegd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Communiceert helder en in voor medewerkers begrijpelijke taal;
- Luistert actief en met aandacht naar (lerende) medewerkers;
- Handelt onbevooroordeeld in gesprekken met (lerende) medewerkers;
- Maakt duidelijke afspraken met de (lerende) medewerker en/of het team tijdens het gesprek;
- Legt gemaakte afspraken op afgesproken wijze vast;
- Neemt bedrijfsprocedures en wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Begeleiden, Ethisch en integer handelen, Instructies en procedures opvolgen

P7-K2 Voert beheers- en bedrijfsvoeringstaken uit

Complexiteit

De manager foodservice stemt meerdere beheers- en bedrijfsvoeringsprocessen op elkaar af en zorgt tegelijkertijd voor de benodigde randvoorwaarden voor de uitvoering van het werk. Tevens moet de manager foodservice voortdurend alert zijn op de kwaliteit van de dienstverlening en deze waar nodig verbeteren op basis van beschikbare data. De manager foodservice kan, gelet op het voorgaande, dan ook niet volstaan met routinematige en standaardprocedures en moet voor elke situatie naar een passende oplossing zoeken en die op een zodanige manier toepassen dat de voortgang van de bedrijfsuitvoering en de na te streven beleidsdoelen niet in gevaar komen. De manager foodservice heeft brede kennis en vaardigheden nodig om beheers- en bedrijfsvoeringstaken uit te voeren en kan deze kennis toepassen in beroepstaken die tactisch en operationeel van aard zijn.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De manager foodservice vervult een coördinerende, informerende, bewakende en faciliterende rol. De manager foodservice is als eindverantwoordelijke voor de werkzaamheden binnen de vestiging, het team of het onderdeel van het bedrijf zelf verantwoordelijk voor de verrichtte werkzaamheden, de resultaten ervan en de kwaliteit van beide. De manager foodservice legt verantwoording af aan de ondernemer of een andere eindverantwoordelijke.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- kan rapportagevaardigheden toepassen
- heeft brede kennis van kenmerken van een operationeel plan
- heeft brede kennis van financiële doelstellingen
- kan een swot-analyse opstellen
- kan kwaliteitseisen toepassen
- heeft kennis van financiële stromen
- heeft kennis van het ondernemingsplan/bedrijfsdoelstellingen
- heeft brede kennis van marketinginstrumenten
- heeft brede kennis van ontwikkelingen en trends in de maatschappij, in de branche en in de omgeving van het bedrijf
- heeft brede kennis van operationele processen zoals voorraadbeheer, verkoop, bereiding en distributie
- heeft brede kennis van financiële termen zoals omzet, verschillende soorten kosten, winst, bruto- en nettomarge
- kan een kosten-batenanalyse maken
- kan financiële overzichten interpreteren
- kan marketingstrategieën inzetten
- kan berekeningen uitvoeren die nodig zijn voor beheerstaken, zoals verwachte kosten en omzetten
- kan gegevens uit overzichten en systemen filteren

P7-K2-W1 Maakt een operationeel plan

Omschrijving

De manager foodservice signaleert trends en ontwikkelingen in maatschappij, branche en omgeving en gaat na welke gevolgen deze hebben voor de bedrijfsvoering van de keuken en verkoop. De manager foodservice brengt vervolgens de doelstellingen voor het team, de afdeling of het bedrijf in kaart, beschrijft welke taken daarvoor moeten worden uitgevoerd, maakt een inschatting van de benodigde mensen, materialen en middelen en verwerkt dit in een operationeel plan. Hierbij besteedt de manager foodservice in het plan ook aandacht aan werkwijzen en werkmethoden voor bijvoorbeeld voorraadbeheer, kwaliteitscontroles en de keuken- en bereidingsprocessen. De manager foodservice stemt het operationeel plan af met de ondernemer/eindverantwoordelijke.

Resultaat

Er is een onderbouwd, afgestemd operationeel plan voor het team, de afdeling en/of het bedrijf gemaakt.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Schat kansen en bedreigingen reëel in en vertaalt deze naar realistische doelen en uitvoerbare activiteiten;
- Maakt een realistische inschatting van de personele behoefte;
- Bepaalt de juiste prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen;
- Stemt de activiteiten zodanig op elkaar af dat deze uitvoerbaar en haalbaar zijn;
- Stemt tijdig en volgens bedrijfsrichtlijnen met de ondernemer of het management af over eventuele aanpassingen

P7-K2-W1 Maakt een operationeel plan

van het operationeel plan;
- Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd operationeel plan.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren, Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen

P7-K2-W2 Begroot financiën en bewaakt budgetten

Omschrijving

De manager foodservice maakt financiële analyses van de omzet op basis van relevante informatie. De manager foodservice rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor onder andere de aanschaf en/of vervanging van apparatuur, materiaal, inventaris en inrichting. De manager foodservice vraagt offertes aan bij verschillende leveranciers, beoordeelt ontvangen offertes en daarbij behorende leveringscondities op prijs- kwaliteitsverhouding en adviseert op basis hiervan de ondernemer/ eindverantwoordelijke over de te selecteren leveranciers. De manager foodservice voert kostenberekeningen uit van foodserviceproducten en komt op basis hiervan met voorstellen voor het handhaven of aanpassen van de verkoopprijzen. Om de budgetten te bewaken vergelijkt de manager foodservice de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten, verklaart die eventuele verschillen, doet die een voorstel om kosten te besparen en bespreekt die dit met de eindverantwoordelijke/ondernemer en spreekt indien nodig mensen aan op afwijkingen. De manager foodservice levert gegevens aan voor de financiële administratie en houdt zicht op deze zaken door regelmatig te controleren op basis van overzichten en rapportages.

Resultaat

De financiën en budgetten zijn begroot, bewaakt, gerapporteerd en verantwoord en maatregelen voor kostenbesparing zijn voorgesteld en afgestemd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Verwerkt en registreert alle benodigde gegevens accuraat;
- Controleert en analyseert grondig relevante financiële gegevens, offertes en resultaten;
- Trekt logische conclusies en verwerkt deze in een volledige en overzichtelijke financiële rapportage;
- Toont financieel bewustzijn;
- Maakt realistische kostenberekeningen en voorstellen voor budget en verkoopprijzen;
- Bespreekt de financiële resultaten tijdig met het management;
- Stelt tijdig realistische en economisch aantrekkelijke financiële maatregelen voor.

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

P7-K2-W3 Voert dag-administratie uit

Omschrijving

De manager foodservice registreert de gegevens ten behoeve van dagrapportages, kassadministratie, loonadministratie en voorraadadministratie. De manager 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

P7-K2-W4 Stuurt bij op basis van data
Omschrijving
De manager foodservice verzamelt informatie uit werkoverleggen en analyseert operationele data zoals personeels- en voorraadcijfers en financiële kengetallen. De manager foodservice verwerkt de verzamelde informatie en geanalyseerde data in periodieke rapportages, koppelt deze terug naar de manager/ondernemer en bespreekt verbeterpunten of problemen. Op basis van deze informatie maakt de manager foodservice keuzes en doet voorstellen voor de (toekomstige) operationele aansturing van de vestiging of het bedrijf. Zo doet de manager foodservice voorstellen voor verandering van de minimale en maximale standaardvoorraad, stelt die bestelhoeveelheden vast en communiceert die hierover met de medewerkers. Ook doet de manager foodservice op basis van data-analyse voorstellen voor verandering van de personeelsbezetting en verkoop- en promotieactiviteiten.
Resultaat
Afgestemde periodieke rapportages en voorstellen voor de (toekomstige) operationele aansturing van de vestiging of het bedrijf op basis van data-analyse.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - Analyseert de beschikbare gegevens grondig; - Trekt zorgvuldig relevante conclusies; - Stelt op basis van data-analyse nauwkeurige en volledige rapportages op; - Bespreekt relevante informatie tijdig met het management; - Adviseert het management vakdeskundig over te nemen beslissingen; - Maakt op basis van data-analyses weloverwogen keuzes bij het aansturen van het operationele proces. De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Analyseren