



Staat achter de
Nederlandse horeca



Eindtermen
SVH Medewerker fastservice
Geldig vanaf 1 augustus 2019



Datum: 13/01/2020

Eindtermen en werkprocessen

SVH Medewerker fastservice

Typering van de beroepsgroep

Context

De medewerker in de fastservicebranche verricht zijn werkzaamheden in fastservicebedrijven of bij cateringorganisaties. Er zijn veel verschillende fastservicebedrijven zoals buffetrestaurants, cafetaria's, strandpaviljoens, ijssalons, koffiezaken, tearooms, bake-off bedrijven, broodjeszaken, lunchrooms, pizza-afhaal, bezorgbedrijven en pannenkoekenrestaurants.

Kenmerkend voor werkzaamheden in de fastservicebranche is dat gasten die deze bedrijven bezoeken verwachten dat de service correct, snel en eenvoudig is, dat de verblijfsduur van de gast relatief kort is, dat aangeboden producten eenvoudig zijn en dat de medewerkers contact hebben met de gast en tegelijkertijd bestellingen geheel of gedeeltelijk klaarmaken, samenstellen of verzamelen.

Typerende beroepshouding

De medewerker in de fastservicebranche is coöperatief, communicatief, collegiaal en werkt aan een optimale samenwerking. Hij richt alle activiteiten op de gast en zijn belangen. Hij denkt en werkt vanuit het perspectief van tevreden gasten, toont interesse en staat open voor hun wensen. Hij richt zich op het realiseren van de behoeften en verwachtingen van gasten binnen de kaders van de bedrijfsformule.

De medewerker in de fastservicebranche is commercieel, servicegericht en heeft een professionele uitstraling. Hij is het aanspreekpunt voor de gast en realiseert zich bij alle werkzaamheden dat de gast het vertrekpunt is, maar ook dat hij gericht moet zijn op het behalen van de bedrijfsdoelstellingen. Hij voert zijn werkzaamheden gefocust, planmatig en daarmee op een controleerbare manier uit. Hij heeft het vermogen om overzicht te houden over de werkzaamheden die tegelijkertijd plaatsvinden en toch heel verschillend zijn.

De medewerker in de fastservicebranche heeft een positieve beroepshouding en een goede werkhouding. Hij heeft doorzettingsvermogen, is flexibel, toont de bereidheid zich extra in te zetten bij pieken in het werkaanbod en is zich bewust van de risico's die kleven aan de uitvoering van dit beroep. Hij houdt bij de werkuitvoering rekening met de voorschriften op het gebied van veiligheid, arbo, persoonlijke hygiëne, HACCP-richtlijnen en milieuzorg.

Resultaat van de beroepsgroep

Voor de medewerker in de fastservicebranche is het resultaat aantrekkelijke eindproducten, een prettige sfeer en tevreden, terugkerende gasten. Gasten zijn naar wens geïnformeerd en indien nodig geholpen bij hun keuze.

Bijverkoop is waar mogelijk gerealiseerd.

*De medewerkers in de fastservice hebben contact met gasten en/of klanten. Vanwege de leesbaarheid wordt in dit document gesproken over 'gasten'.

Basisdeel (beroepsspecifieke onderdelen)

B1-K1: Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of stelt fastserviceproducten samen

Complexiteit

De complexiteit van de beroepen in de fastservicebranche wordt bepaald door de combinatie van productie- en distributiewerkzaamheden. Het gaat daarbij om het ter plekke en op een snelle manier vers bereiden van voorbewerkte producten of halffabricaten en het werken volgens de receptuur van het bedrijf.

De werkzaamheden van de medewerker in de fastservicebranche hebben een beperkte complexiteit. Hij voert veel routinematige werkzaamheden uit waarvoor standaardwerkwijzen gelden. Hij dient daarbij over algemene basiskennis en basisvaardigheden te beschikken.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

Voor alle beroepsbeoefenaren in de fastservice geldt dat zij verantwoordelijkheid dragen voor eigen gedrag en de eigen veiligheid.

Hij voert de werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende uit. Hij is echter zelf verantwoordelijk voor zijn eigen werk en legt daarover verantwoording af aan de leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De kandidaat heeft op het gebied van fastservice basiskennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- eigenschappen van materialen;
- eigenschappen van schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen.

De kandidaat heeft op het gebied van fastservice basiskennis van onderstaande onderwerpen:

- de werking en gebruikersonderhoud van apparatuur, automaten en materialen;
- kwaliteitsnormen;
- milieuzorg;
- opstartschema's van apparatuur en automaten;
- relevante bedrijfsvoorschriften;
- relevante veiligheidsvoorschriften;
- relevante wettelijke richtlijnen;
- warenkennis.

De kandidaat:

- kan fastservice kenmerkende bereidingstechnieken uitvoeren;
- kan fastservice kenmerkende distributietechnieken uitvoeren;
- kan met collega's samenwerken.

B1-K1-W1: Voert voorbereidende werkzaamheden uit

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche voert voorbereidende werkzaamheden uit ten behoeve van het productie en distributieproces. Hij stemt de werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij controleert de buffetten, schappen, counters, vaste attributen en servicetafels. Hij maakt deze waar nodig schoon, vult deze bij en vervangt waar nodig producten. Hij legt gereedschappen en materialen klaar en zet benodigde apparaten en installaties aan.

Gedrag

- Kiest op basis van de eigenschappen van de producten de benodigde materialen voor het bijvullen, het behandelen van grondstoffen en het uitvoeren van lichte schoonmaakwerkzaamheden.

-
- Gaat zo efficiënt mogelijk om met de materialen en zorgt ervoor dat geen tijd, geld en energie verspild wordt en de werkzaamheden op tijd gereed zijn.
 - Voert de werkzaamheden uit volgens de instructies van de leidinggevende, bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en zet de benodigde apparaten en installaties aan volgens het opstartschema.
 - Stemt de werkzaamheden tijdig af met collega's en/of leidinggevende en helpt hen het bedrijf op tijd te openen.

Kennis en vaardigheden

De kandidaat heeft op het gebied van voorbereidende werkzaamheden kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- producten;
- aanvullen van materialen;
- bedrijfshygiëne;
- schoonmaken van materialen;
- schoonmaken van werkruimten;
- plaatsen van tafels en stoelen;
- servicetafel gereedmaken
- werken volgens vastgestelde procedures.

De kandidaat heeft op het gebied van voorbereidende werkzaamheden kennis van onderstaande productiehandelingen en kan deze kennis toepassen:

- schoonmaken
 - wassen
 - schillen
 - uitboren
 - pellen
- opdelen
 - ciseleren
 - snijden
 - snijden met een snijmachine
 - snipperen
 - hakken
 - plukken
 - raspen
 - schaven
 - uitsteken
- voorbereidingstechnieken
 - aanmaken
 - mengen en roeren
 - ontdooien
 - koelen
 - terugkoelen
 - wegen
 - meten
 - maken van beslag
 - (op)kloppen
 - pureren/blenderen
 - uitrollen
 - vacumeren
 - Vriezen
 - zetten van deeg
 - zeven

B1-K1-W2: Voert productiewerkzaamheden uit

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche bereidt producten en stemt de werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij verzamelt bestellingen van producten. Hij maakt producten klaar en werkt bereide en/of geassembleerde producten af tot aantrekkelijke eindproducten.

Gedrag

- Gebruikt de benodigde apparatuur, materialen op effectieve wijze en gaat bewust om met materialen en middelen.
- Bereidt producten conform recepturen, werkinstructies, (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en zorgt er voor dat de kwaliteit van het eindproduct wordt geborgd, geen onveilige situaties ontstaan en er hygiënisch gewerkt wordt.
- Past bereidingstechnieken vlot en accuraat toe op producten.
- Werkt ordelijk, systematisch en in het tempo dat nodig is om de bestelling tijdig aan de gast te kunnen overhandigen, waarbij de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.

Kennis en vaardigheden

De kandidaat heeft op het gebied van productiewerkzaamheden kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- bedrijfshygiëne;
- schoonmaken van materialen;
- schoonmaken van werkruimten;
- werken volgens vastgestelde procedures.

De kandidaat heeft op het gebied van het produceren van gerechten kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- bereiden
 - afbakken
 - bakken
 - beleggen
 - besmeren
 - blancheren
 - frituren
 - grillen
 - koken
 - regenereren
 - roerbakken/wokken
 - stomen
 - stoven
 - toasten
- afwerken
 - dressereren
 - garneren
 - decoreren

De kandidaat kan zijn productkennis toepassen op de volgende productgroepen:

- AGF;
- deeg;
- beslag;
- desserts;
- convenience;
- salades;
- sauzen;
- snacks;

-
- soepen;
 - vlees, vis en gevogelte.

De kandidaat heeft kennis van onderstaande dranken en kan deze kennis toepassen:

- bier
 - cacao
 - frisdrank
 - koffie
 - zuiveldrank
 - thee
 - vruchtensappen
 - wijn.
-

B1-K1-W3: Houdt de productie-, distributie- en overige gastenruimtes schoon gedurende zijn dienst

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche houdt de productie-, distributie en overige gastenruimtes schoon gedurende zijn dienst. Hij verwijdert afval en reinigt gebruikte werkmaterialen en indien van toepassing serviesgoed. Hij houdt de productie-, distributie-, en overige gastenruimtes op orde.

Gedrag

- Kiest de benodigde schoonmaakmiddelen, hanteert de voorgeschreven dosering en gebruikt materialen en apparatuur op effectieve wijze.
 - Handelt tijdens zijn dienst volgens relevante wettelijke- en bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften.
-

Kennis en vaardigheden

De kandidaat heeft kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- bedrijfshygiëne;
 - Hygiëncode;
 - reinigen en desinfecteren;
 - toepassen van HACCP registratie;
 - voedselveiligheid;
 - veiligheid en kwaliteit;
 - persoonlijke hygiëne.
-

B1-K1-W4: Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche voert hygiëne- en kwaliteitscontroles uit. Hij ruimt aan het einde van de werkdag overgebleven producten op. Hij registreert de producten die niet meer gebruikt kunnen worden. Hij ruimt gereedschappen op, maakt apparaten en gereedschappen schoon en desinfecteert ze indien nodig. Hij voert dagelijks en preventief onderhoud en/of schoonmaakwerkzaamheden uit volgens het aanwezige schoonmaakplan en stemt de werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij zamelt afval in en voert het gescheiden af. Hij voert oliën en/of afvalstoffen af. Hij registreert de resultaten hiervan.

Gedrag

- Maakt een keuze uit de beschikbare schoonmaakmaterialen en -middelen en gebruikt deze op de voorgeschreven wijze.
 - Maakt materialen en middelen na gebruik schoon en ruimt deze veilig en netjes op in een droge en schone omgeving, waardoor kruisbesmetting voorkomen wordt.
 - Voert de afrondende werkzaamheden uit conform bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving met betrekking tot hygiëne.
-

-
- Registreert de resultaten van hygiëne- en kwaliteitscontroles en de producten die niet meer gebruikt kunnen worden op basis van de Hygiëncode, op de daarvoor bestemde formulieren.
-

Kennis en vaardigheden

De kandidaat heeft kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- schoonmaken van apparatuur, gereedschappen en materialen;
 - milieu, veiligheid en duurzaamheid;
 - schoonmaken van werkruimten;
 - afval inzamelen en gescheiden afvoeren.
-

B1-K1-W5: Onderhoudt apparatuur en gereedschap

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche controleert de verschillende apparatuur, gereedschappen en materialen op het vóórkomen van bijzonderheden, mankementen of slijtage. Hij heft in voorkomende gevallen, na overleg met zijn leidinggevende, eenvoudige storingen op, voert dagelijks onderhoud uit en meldt grotere gebreken en ernstige storingen bij de leidinggevende.

Gedrag

- Stemt bij grotere storingen de vervolgstappen met de leidinggevende af.
 - Controleert nauwkeurig apparatuur, gereedschappen en materialen en draagt zorg voor het dagelijks onderhoud.
 - Houdt onderhoudsschema's en/of checklisten aan als richtlijn bij het controleren van apparatuur, materialen en gereedschappen en neemt tevens bedrijfsvoorschriften en veiligheidsvoorschriften in acht.
-

Kennis en vaardigheden

De kandidaat heeft kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- het signaleren van gebreken en tekorten en deze communiceren.
-

B1-K2: Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten

Complexiteit

De complexiteit van de beroepen in de fastservicebranche wordt bepaald door de combinatie van verkoopactiviteiten en het verlenen van gastvrijheid. Daarbij dient voortdurend rekening gehouden te worden met de specifieke behoefte en verwachtingen van de gasten.

De medewerker in de fastservicebranche voert veel routinematige werkzaamheden uit waarvoor standaardwerkwijzen gelden. Hij dient daarbij over algemene basiskennis en basisvaardigheden te beschikken.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

Voor alle beroepsbeoefenaren in de fastservice geldt dat zij verantwoordelijkheid dragen voor eigen gedrag en de eigen veiligheid.

De medewerker in de fastservicebranche vervult een uitvoerende rol bij het verkopen van de producten en het verlenen van gastvrijheid. Hij voert werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende uit. Hij is echter zelf verantwoordelijk voor zijn eigen werk en legt daarover verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De kandidaat heeft basiskennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleid;
- bedrijfshulpverlening;
- betaalmiddelen en betalingswijzen;
- betaalsystemen;
- klachtenprocedure;
- doelgroepen;
- drankenkennis;
- gastenenquêtes;
- gastvrijheidsconcept;
- kassasystemen;
- kwaliteitsnormen;
- relevante bedrijfsvoorschriften;
- relevante veiligheidsvoorschriften;
- verkoopinstructie;
- verpakkingsvormen en -materialen;
- voedselveiligheid;
- warenkennis.

De kandidaat:

- kan distributietechnieken toepassen;
- kan gesprekstechnieken toepassen;
- kan sociale vaardigheden toepassen;
- kan verkooptechnieken toepassen.

B1-K2-W1: Verleent gastvrijheid

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche verleent gastvrijheid aan gasten. Hij begroet gasten, is hoffelijk en welgemanierd en beantwoordt vragen. Hij vermijdt nee-verkoop. Hij biedt ook ongevraagd extra service en onderzoekt hoe hij de gasten optimaal kan helpen.

Gedrag

- Ontvangt gasten vriendelijk en met een open houding, passend bij de bedrijfsformule, en geeft proactief begrijpelijke informatie aan gasten.

-
- Benut kansen door gasten, naar aanleiding van hun wensen en behoeften, te wijzen op de specialiteiten van de dag en de mogelijkheid voor aanvullingen vanuit het beschikbare assortiment.
-

Kennis en vaardigheden

De kandidaat heeft op het gebied van gastvrijheid kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- de gast zich welkom laten voelen;
 - hartelijk en enthousiast;
 - wensen en verwachtingen van de gast;
 - verblijfsfasen van de gast.
-

B1-K2-W2: Verkoopt producten

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche maakt contact met de gast. Hij beantwoordt vragen en geeft de gast informatie over de samenstelling van een product. Hij neemt de bestelling van de gast op en helpt, indien nodig, de gast met zijn keuze. Hij controleert of hij de bestelling goed heeft begrepen. Waar mogelijk probeert hij bijverkoop te realiseren.

Gedrag

- Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting (advies) op de samenstelling van diverse producten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt.
 - Inventariseert de wensen van de gast en bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden van het bedrijf en gebruikt hierbij zijn drankenkennis en warenkennis.
 - Probeert bijverkoop te realiseren door de gast te wijzen op mogelijke aanbiedingen en gepresenteerde eindproducten.
 - Volgt de verkoopinstructies van het bedrijf op en werkt conform de voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen.
-

Kennis en vaardigheden

De kandidaat heeft kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- allergenen;
 - verkooptechnieken;
 - productkennis.
-

B1-K2-W3: Bedient en beheert de kassa

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche verwerkt de bestelling in het kassasysteem. Hij rekent af en controleert daarbij het geld op echtheid. Hij geeft wisselgeld terug.

Gedrag

- Rekent vlot en accuraat bestellingen af en reageert daarbij gepast op signalen en opmerkingen van gasten.
 - Maakt effectief gebruik van het kassasysteem en diverse betaalsystemen en – middelen bij het opmaken van de rekening en het afrekenen van bestellingen en houdt de kassa ordelijk en overzichtelijk.
-

Kennis en vaardigheden

De kandidaat heeft kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- kassasystemen;
 - betaalmogelijkheden:
 - online
 - pin (contactloos)
 - credit card
 - cadeaubon/-kaart
-

B1-K2-W4: Distribueert bestellingen

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche distribueert de bestelling. Afhankelijk van waar de bestelling wordt gebruikt, verpakt hij de bestelling, overhandigt hij de bestelling aan de counter/het buffet, serveert hij de bestelling of laat hij de bestelling op het besteladres bezorgen. Hij wenst de gast smakelijk eten toe. Hij neemt afscheid van de gasten, past aftersales toe en vraagt daarbij naar hun tevredenheid.

Gedrag

- Maakt efficiënt gebruik van verschillende soorten materialen en verpakkingsvormen bij het distribueren en verpakken van de bestelling.
 - Controleert of de bestelling en de verleende service voldoet aan de wensen en verwachtingen van de gast en stelt de tevredenheid van de gast zo objectief mogelijk vast.
 - Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is om bestellingen tijdig te serveren, distribueren of te overhandigen aan de gast, waarbij de bestelling voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.
-

Kennis en vaardigheden

De kandidaat heeft kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- soorten verpakkingsmaterialen;
 - verpakkingsvormen;
 - draagmethoden;
 - serveren van producten en gerechten;
 - afscheid nemen van de gast.
-

B1-K2-W5: Gaat om met normafwijkend gedrag

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche bewaakt het gastvrijheidsconcept en de aangename sfeer in het bedrijf. Dit doet hij door gedrag van gasten en medewerkers te signaleren als dit normafwijkend is. Hij bespreekt deze situatie met collega's en/of de leidinggevende.

Gedrag

- Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten en medewerkers.
- Handelt accuraat bij risico- en ongewenst gedrag van gasten, volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures.
- Blijft positief en productief werken in mogelijke stressvolle situaties en blijft daarin objectief in het beoordelen van zaken en problemen.

Kennis en vaardigheden

De kandidaat heeft kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- ADM-beleid (alcohol, drugs, medicijnen);
- gokken en gokverslaving;
- handhavingsbeleid;
- risicogedrag van gasten;
- tabak;
- veiligheid.

B1-K2-W6: Vangt klachten van gasten op

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche vangt klachten van gasten op over de service en/of producten van het bedrijf. Hij stelt de gast op de hoogte van de wijze van afhandeling van de klacht en lost deze zo mogelijk op. Hij meldt klachten van gasten altijd bij de leidinggevende.

Gedrag

- Handelt klachten volgens de klachtenprocedure af en spreekt de klant daarbij vriendelijk aan en doet reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.
- Reageert adequaat op de gasten bij het uiten van hun klacht, legt de vervolgstappen en de wijze van afhandeling helder, rustig en begrijpelijk uit, checkt regelmatig of de aansluiting er nog is en stemt zijn taal en benaderingswijze op hen af, zodat de gasten zich serieus genomen voelen.

Kennis en vaardigheden

De kandidaat heeft kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- sociaal vaardig;
- gespreksmodel omgaan met klachten.

B1-K3: Beheert de voorraad

Complexiteit

De complexiteit bij het bevoorraden en bestellen wordt bepaald door de bedrijfsvorm en de combinatie van de verschillende werkzaamheden in de fastservicebranche. De aard en inhoud van het bevoorraden en bestellen hangt af van het bedrijfstype en de bedrijfsformule.

De medewerker fastservice voert veel routinematige werkzaamheden uit waarvoor standaardwerkwijzen gelden. Hij dient daarbij over algemene basiskennis en basisvaardigheden te beschikken.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

Voor alle beroepsbeoefenaren in de fastservice geldt dat zij verantwoordelijkheid dragen voor hun eigen werk, gedrag en eigen veiligheid. Medewerkers in de fastservice vervullen een uitvoerende rol bij het beheren van de voorraad en het bestellen van producten.

De medewerker fastservice voert werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende uit. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De kandidaat heeft basiskennis van:

- FIFO;
- grondstoffen en producten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring);
- opslagcondities;
- relevante bedrijfsvoorschriften;
- relevante veiligheidsvoorschriften;
- relevante wettelijke richtlijnen;
- standaard (voorraad)lijsten;
- transportmiddelen;
- voorraadbeheer.

De kandidaat kan:

- computervaardigheden toepassen;
- met benodigde machines, apparatuur, gereedschappen, materialen en hulpmiddelen werken.

B1-K3-W1: Controleert de voorraad

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche controleert of assisteert bij de controle van de voorraden op kwaliteit en houdbaarheid. Hij houdt de bewaar- of opslagplaats op orde en vult de werkvoorraad bij. Hij geeft eventuele tekorten door aan de leidinggevende.

Gedrag

- Controleert de voorraad accuraat op kwaliteit en houdbaarheid om de behoefte aan producten vast te kunnen stellen en houdt daarbij de bewaar- of opslagplaats op peil door de temperatuur nauwkeurig te controleren en deze, indien nodig, bij te stellen.
- Voert zijn werkzaamheden uit volgens instructies van de direct leidinggevende, controleert de voorraad volgens relevante wet- en regelgeving en geeft tekorten en behoeften aan producten en grondstoffen volgens de relevante bedrijfsvoorschriften door aan de leidinggevende.

Kennis en vaardigheden

De kandidaat heeft kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- registratie HACCP
- hygiënevoorschriften.

B1-K3-W2: Ontvangt en controleert producten en goederen

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche ontvangt of assisteert bij de ontvangst van producten en goederen. Hij controleert of de aflevering klopt met de afleverbon. Hij noteert de resultaten van de uitgevoerde controles en meldt opgemerkte afwijkingen aan de direct leidinggevende.

Gedrag

- Handelt bij de ontvangst van de bestelling volgens bedrijfsvoorschriften en wettelijke richtlijnen en controleert of de aflevering klopt conform de afleverbon.
- Noteert resultaten van uitgevoerde controles, temperatuur en eventuele beschadigingen en/of afwijkingen van de geleverde producten volledig en nauwkeurig.

Kennis en vaardigheden

De kandidaat heeft kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- controlepunten koel/vers, droog/conserveren en diepvries
- productgroepen
- registratie HACCP.

B1-K3-W3: Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op

Omschrijving

De medewerker in de fastservicebranche transporteert of assisteert bij het transporteren van goederen en producten. Hij volgt daarbij de instructies van de leidinggevende. Hij transporteert de goederen intern naar de bestemde plaatsen. Hij pakt de goederen uit of om en slaat deze op. Hij past het FIFO-principe toe bij het opslaan van grondstoffen en goederen. Hij voert verpakkingsmaterialen, emballage en het overige afval af.

Gedrag

- Maakt een keuze uit de beschikbare materialen voor het uitpakken, transporteren en opslaan van de verschillende goederen en grondstoffen en houdt daarbij rekening met de aard, de structuur en met de houdbaarheid van de grondstoffen en goederen.
- Gebruikt materialen en middelen op effectieve wijze, gaat hier zorgvuldig en veilig mee om en voorkomt tijd- en energieverpilling.
- Werkt bij het transporteren en opslaan van producten en artikelen en het afvoeren van afval conform bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving, waarbij derving wordt voorkomen.

Kennis en vaardigheden

De kandidaat heeft kennis van onderstaande onderwerpen en kan deze kennis toepassen:

- transportmethoden;
- FIFO en hygiënevoorschriften;
- opslag van ontvangen en bewerkte grondstoffen;
- signaleren van gebreken;
- afval en milieu.