

Skillslijst medewerker fastservice

Roos van den Bergh, Eline Westbeek, Malte Steinhoff, Marieke van den Tooren
December 2021

Deze skillslijst is onderdeel van het TRANSFER-project, waarin we een skills-matchingsaanpak ontwikkelen om baantransities tussen de horeca en de logistiek mogelijk te maken. Onderdeel van het project is het in kaart brengen van de benodigde *skills* (d.w.z. kennis, vaardigheden en eigenschappen) van 3 functies in de horeca (medewerker fastservice, zelfstandig werkend kok en manager/ondernemer horeca) en 3 functies in de logistiek (orderpicker, logistiek planner en logistiek supervisor). De skillslijsten voor deze functies zijn gebaseerd op [ESCO](#) en SBB-kwalificatiedossiers. Vervolgens zijn deze lijsten getoetst in de praktijk: in interviews hebben medewerkers in de betreffende functies en HR professionals aangegeven welke skills zij inderdaad nodig achtten voor het uitvoeren van de functie. Het resultaat daarvan staat op de volgende pagina: **een lijst met specifieke skills die overeenkomt met de huidige invulling van de functie**. De essentiële skills zijn nodig voor (bijna) alle medewerkers in deze functie, de optionele skills hangen af van bijvoorbeeld het bedrijf en de verdeling van verantwoordelijkheden.

Dit onderzoek is onderdeel van het TRANSFER-project, medegefinancierd door TKI Dinalog (projectnummer 439.20.601). Zie ook www.sharehouselab.nl.

Partners TRANSFER



Medewerker fastservice

Essentiële skills

- gasten begroeten
- betalingen verwerken
- bestellingen voor eten en drinken van gasten opnemen
- klantenservice verlenen
- menu's presenteren
- drive-through bestellingen opnemen
- klanten over de soorten dranken informeren
- behoeften van klanten identificeren
- klachten van klanten afhandelen
- voedsel- en drankbestellingen bereiden
- toezicht houden op de voedselkwaliteit
- oppervlakken schoonmaken
- afval verwijderen
- gezondheids-, veiligheids- en hygiënewetgeving op het gebied van voedsel naleven
- normen voor persoonlijke hygiëne handhaven
- openings- en sluitingsprocedures uitvoeren
- in een team werken in het hotel- en restaurantwezen
- defecte apparatuur of gevaren melden
- kennis van bedrijfsformule, bedrijfshulpverlening, huisregels en handhavingsbeleid
- kennis van functionele eigenschappen van voedingsmiddelen

Optionele skills

- kant-en-klaarmaaltijden bereiden
- kooktechnieken gebruiken
- opwarmtechnieken gebruiken
- broodjes bereiden
- keukenmateriaal reinigen
- voorraadniveaus bewaken
- producten bijverkopen
- leveringen bij ontvangst controleren
- distribueert bestellingen
- punctueel zijn
- kennis van diverse bedrijfstypes en bedrijfsformules

- kennis van gastenenquêtes
- kennis van verpakkingsvormen en materialen