

Transversale skillslijst medewerker fastservice

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

Februari 2022

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 *transversale 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). *Transversaal* houdt in dat de skills in algemenere bewoordingen zijn geformuleerd dan de functiespecifieke skills van deze beroepen. Een dergelijk abstractieniveau is nodig om de skills van werkzoekenden uit de horeca te kunnen matchen met skills die worden gevraagd in de logistiek (en vice versa). De specifieke skills van de 6 functies zijn in een vorige fase van het TRANSFER-project onderzocht. De specifieke skillslijsten zijn [hier](#) te vinden. In de specifieke skillslijsten waren relevante kennisdomeinen nog opgenomen als skill. Omdat kennis vaak functie- of sectorspecifiek is, staan deze niet meer in de transversale, functieoverstijgende skillslijsten. De transversale skillslijsten zijn geconstrueerd door transversale skills uit [ESCO](#) te koppelen aan de specifieke functieskills. Vervolgens zijn de transversale skillslijsten getoetst in de praktijk: in interviews is aan medewerkers in de betreffende functies, HR professionals en een intercedent gevraagd of zij de transversale skills herkennen, en welke skills zij nodig achten voor het uitvoeren van de functies. Het resultaat daarvan staat op de volgende pagina: **een lijst met transversale skills die overeenkomt met de huidige invulling van de functie**. De essentiële skills werden door respondenten benoemd als kern van de functie. Deze skills zijn nodig voor (bijna) alle medewerkers in de functie. De optionele skills horen ook bij de functie, maar of ze werkelijk nodig zijn kan afhangen 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

- reageren op klachten
- adviseren over producten en diensten
- verkopen van producten en diensten
- overleggen met anderen om behoeften in kaart te brengen
- samenwerken met anderen
- volgen van instructies en procedures
- melden van incidenten en defecten
- naleven van gezondheids- en veiligheidsprocedures
- naleven van wetten en normen op het gebied van milieubescherming
- verschaffen van informatie aan het publiek en cliënten
- verlenen van algemene bijstand aan personen
- bereiden van voedsel en dranken
- uitvoeren van financiële transacties
- reinigen van de binnen- en buitenkant van gebouwen
- verwerken en verwijderen van afval en gevaarlijke stoffen

Optionele skills

- bemiddelen en oplossen van geschillen
- uitvoeren van berekeningen
- controleren, inspecteren en testen van apparatuur, systemen en producten
- controleren van operationele activiteiten
- vaststellen van en toezicht houden op fysieke middelen
- reinigen van gereedschap, apparatuur, werkstukken en voertuigen
- verplaatsen en tillen