

Beroepscompetentieprofiel Retailsector - Foodservice specialist

1. Algemene informatie

Naam BCP:	datum:	versie:
Foodservice specialist (niveau 3)	6 januari '19	0.1
Ontwikkeld door:	KCH	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none">• Interviews met vertegenwoordigers van retail/foodservice - 2019• Vacatureteksten en functiebeschrijvingen foodservice specialist - najaar 2019• Verslag congres Foodretail meets Foodservice - 13 maart 2019• www.distrifood.nl; www.supermarkt.nl	
Legitimering proces ontwikkeling BCP door	Bestuur KCH op 13 februari 2020	
Mogelijke functiebenamingen	Allround foodservice medewerker, allround medewerker versplein,	
Verwante beroepen (schema)	Afdelingsmanager foodservice / foodservice manager (niveau 4) Foodservice medewerker (niveau 2)	
Loopbaanperspectief	De foodservice specialist heeft de mogelijkheid om door te groeien naar een leidinggevende functie zoals afdelingsmanager (foodservice) / foodservice manager.	

2. Beschrijving van het beroep

Werkomgeving (NLQF)	<p>De foodservice specialist is werkzaam in de retail in zowel de supermarkten als in de food speciaalzaken. De differentiatie in type organisatie leidt tot verschillen in werkzaamheden en benodigde (product)kennis, vaardigheden en inzicht.</p> <p>De foodservice specialist werkt vooral op de winkelvloer, in de open keuken of in een zogenaamd vers-eiland, en in de goederenopslag. Hij assembleert en verkoopt producten en is aanspreekpunt voor klanten. Hij zorgt daarbij voor een optimale artikelpresentatie en voor de bestellingen.</p>
---------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Attitude	<p>De foodservice specialist:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is klantgericht, representatief en gastvrij. • Heeft een passie voor voeding en is bereid om zich te verdiepen in het assortiment, hij kan daardoor specialistische kennis en vaardigheden opbouwen en een meerwaarde leveren in het contact met de klant, bijvoorbeeld bij het geven van adviezen. • Is commercieel en resultaatgericht, hij onderneemt concrete en gerichte acties om de doelstellingen van de organisatie te behalen. Is gedreven om te verkopen, ziet verkoopkansen, neemt actie om die te benutten en geeft daarbij niet snel op. • Is stressbestendig en kan plannen, hij blijft rustig en professioneel bij procedures die gelijktijdig lopen en bij het uitvoeren van werkzaamheden bij drukte (wachtrij). • Volgt steeds de procedures, bijvoorbeeld ten aanzien van de houdbaarheid van producten en het volgen van recepturen (eigen initiatieven zijn niet aan de orde) en is zeer zorgvuldig op het gebied van (voedsel)veiligheid. • Heeft oog voor detail en is trots op het product, hij zorgt ervoor dat de presentatie 'zichzelf verkoopt'. • Is kritisch ten aanzien van bestellingen en productie en let erop dat de derving minimaal is. • Is flexibel en bereid om met de organisatie mee te ontwikkelen, zijn ideeën in te brengen en aan pilots mee te werken. • Kan goed samenwerken maar ook zelfstandig werken. Hij is professioneel, collegiaal en benaderbaar in de omgang met collega's. • Is integer in de omgang met geld en bedrijfsinformatie. • Is bereid om op onregelmatige tijden te werken.
Verantwoordelijkheid en Zelfstandigheid (NLQF)	<p>De foodservice specialist heeft met name uitvoerende taken die hij zelfstandig uitvoert binnen de kaders van de organisatie. Hij werkt meestal binnen een (foodservice) team onder leiding van een afdelingsmanager of ondernemer. Hij bewaakt de kwaliteit van zijn werk en rapporteert aan zijn leidinggevende.</p> <p>Hij heeft een gezamenlijke verantwoordelijkheid met het team om de doelstellingen van de organisatie / afdeling te behalen. Hij doet verbetervoorstellen op het gebied van de (operationele) aanpak en het assortiment. Hij begeleidt foodservice medewerkers (en assistenten) bij de uitvoering van hun taken.</p>
Kennis en vaardigheden (NLQF) - niveau 3	<p><i>Kennis</i></p> <p>De foodservice specialist kan het 'hoe' en het 'waarom' van vakinhoud en procedures verklaren en uitleggen aan anderen, bijvoorbeeld de foodservice medewerkers informeren over de werkzaamheden, de omgang met de hulpmiddelen, de veiligheidsmaatregelen en het benaderen van klanten. Hij kan begrippen en relaties tussen begrippen uitleggen aan anderen. Hij is daardoor een vraagbaak voor zijn collega's en klanten.</p> <p><i>Toepassen van kennis</i></p> <p>De foodservice specialist past kennis toe op het juiste moment en passend bij de situatie. Hij weet hoe en waarom een procedure op een bepaalde manier uitgevoerd moet worden. Hij signaleert de tekorten in zijn kennis (van zichzelf en van de foodservice medewerkers) en onderneemt daarop actie.</p> <p><i>Probleemoplossende vaardigheden</i></p> <p>De foodservice specialist onderkent problemen bij zijn werkzaamheden en lost deze problemen planmatig op. Hij schakelt hulp in van zijn leidinggevende bij meer complexe problemen en steunt op zijn beurt de foodservice medewerkers</p>

	<p>bij de aanpak van problemen.</p> <p><i>Leer- en ontwikkelvaardigheden</i> De foodservice specialist reflecteert regelmatig op zijn handelen en ontwikkeling en wint daarover advies in bij zijn leidinggevende. Hij kan, na opleiding en door zelf studeren, werken met nieuwe producten / recepturen.</p> <p><i>Informatievaardigheden</i> De foodservice specialist verzamelt actief informatie. Hij zoekt zaken uit en zorgt ervoor dat hij de juiste informatie krijgt als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Hij signaleert de problemen die zich voordoen in de dagelijkse gang van zaken en onderzoekt hoe werkzaamheden en processen efficiënter kunnen worden opgepakt. Hij formuleert verbetervoorstellen.</p> <p><i>Communicatievaardigheden</i> De foodservice specialist communiceert servicegericht en proactief met klanten en collega's. Hij stemt de wijze van communiceren af op de gesprekspartner. Hij communiceert op klantvriendelijke wijze met klanten over de producten / diensten van de organisatie. Hij spreekt foodservice medewerkers aan op gedrag, geeft nieuwe medewerkers instructies en feedback. In het overleg met zijn leidinggevende / collega's verwoordt hij zijn mening op basis van zijn ervaring in de werkkuitvoering. Hij rapporteert effectief volgens de richtlijnen, zowel mondeling als schriftelijk.</p>
Complexiteit (NLQF)	<p>Veel van het werk van de foodservice specialist betreft het uitvoeren van standaardwerkwijzen. Hij moet zich houden aan een veelheid aan procedures en (bedrijfs)richtlijnen op het gebied van (voedsel)veiligheid, klantbenadering, milieuzorg en arbeidsomstandigheden. Ook heeft hij te maken met een grote diversiteit aan werkzaamheden, een regelmatige verandering van het assortiment (aan de hand van thema's), producten met een beperkte houdbaarheid en met procedures die tegelijkertijd uitgevoerd moeten worden. Het is daarom belangrijk om zorgvuldig te plannen. De foodservice specialist werkt daarbij grotendeels in het zicht van de klanten, die steeds kritischer en mondiger worden met een grote diversiteit aan (dieet)wensen en vragen. Vaak heeft hij te maken met een piekbelasting: mensen komen van hun werk en willen dan snel eten (kopen).</p> <p>De werkgever stelt daarnaast steeds hogere eisen aan de foodservice specialist, mede omdat er sprake is van een grote concurrentie tussen bedrijven. Het management is kritisch ten aanzien van de inschatting van de inkoop / productie terwijl de dienstverlening zo nieuw is dat er nog niet veel data beschikbaar is over de vraag van de (lokale) markt. De ontwikkelingen in de foodservice gaan snel (op het gebied van dienstverlening en klantbenadering, assortiment, recepten, technieken en (digitale) hulpmiddelen) en de bedrijven moeten snel reageren. De foodservice specialisten moeten daarom continu bijscholen en de medewerkers opleiden / begeleiden. Dit zijn vaak 'nieuwelingen' in het vak.</p>

3. Trends en innovaties

Arbeidsmarktinformatie	<p>Volgens de geïnterviewde organisaties is er in Nederland meer dan voldoende kans op werk als foodservice specialist. Omdat het beroep nog zo nieuw is, zijn er nog geen gegevens beschikbaar op de websites van Beroep in beeld en de Nationale beroepengids.</p>
------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Trends en ontwikkelingen	<p><i>Consument:</i> Consumenten koken minder zelf, worden gestuurd door verleiding en gemak en willen steeds meer gezond en duurzaam eten. Ze beslissen steeds later en sneller waar, wanneer en wat ze eten, kennen meer eetmomenten en eten kleinere porties. Ze schaffen het eten 'out of home', 'on the go' en ook 'online' aan. Producten mogen daarbij best duurder zijn als de smaak, eigenschappen en herkomst van de producten voor hen kloppen. De buitenshuisconsumptie groeit: in Nederland is de verhouding thuisconsumptie versus buitenshuisconsumptie nu nog tweederde versus een derde, maar de retailers verwachten dat de buitenshuisconsumptie zal toenemen. De consument wordt daarnaast ouder en winkels vervullen in toenemende mate een welzijnsfunctie al dan niet in samenwerking met bijvoorbeeld zorginstellingen.</p> <p><i>Organisaties en locaties:</i> Er komen steeds meer gemakswinkels (convenience stores), vaak in steden. Bij deze zogenaamde city stores maar ook bij winkels langs de snelweg (bij tankstations) of bij het spoor kunnen klanten naast hun (dagelijkse) boodschappen ook 'take-away' maaltijden halen of zelfs ter plekke opeten. De atmosfeer van dergelijke winkels is prettig en straalt eten, drinken, 'vers' en gemak uit. De open keuken is daarbij de sfeermaker. Ook food speciaalzaken bieden deze service in toenemende mate aan. Winkels worden verbouwd en er wordt meer ruimte toegekend aan het assortiment 'maaltijdgemak' en het 'vers-eiland'.</p> <p>In de concurrentie met andere winkels gaan retailers steeds meer activiteiten toevoegen aan de dienstverlening. Ze gaan bijvoorbeeld maaltijden thuis bezorgen of sluiten contracten af met andere organisaties af voor de levering van producten en maaltijden. Ook in Nederland is sprake van een opkomst van het 'platform denken'. Meer en meer zoeken retailers een 1-op-1 relatie met klanten, waarbij ze een serie aan producten en diensten aan de man proberen te brengen, vaak in samenwerking met andere partijen.</p> <p><i>Ontwikkelingen op de arbeidsmarkt:</i> Het beroep is vrij nieuw en er is sprake van veel wisselingen in personeel. Voor retailers is het van belang om enthousiaste en goed opgeleide foodservice specialisten te behouden. (Jonge) medewerkers willen inspraak en verantwoordelijkheid en betrokken worden bij keuzes voor bijvoorbeeld de dienstverlening en inrichting. De retailer moet daaraan tegemoet komen.</p>
--------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Rollen en competenties

Overzicht rollen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Foodassembleur 2. Verkoper 3. Operationeel beheerder 4. Coach 5. Beleidsondersteuner
------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. De foodservice specialist als foodassembleur

Beschrijving van de rol	<i>De foodassembleur is verantwoordelijk voor het samenstellen en presenteren van producten</i>
-------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>De foodservice specialist stelt vast welke / hoeveel producten geassembleerd / gepresenteerd moeten worden volgens de planning / een commerciële productie. Hij inventariseert de uit te voeren werkzaamheden, maakt een schatting van de benodigde tijd en bepaalt de volgorde en de planning van de werkzaamheden. Hij zet de benodigde apparatuur en gereedschappen klaar. Hij berekent en verzamelt de benodigde producten en ingrediënten en beoordeelt ze op kwaliteit en bruikbaarheid. Hij maakt zo nodig ingrediënten schoon, bewerkt ze / slaat ze tussentijds op. Hij assembleert de producten volgens de voorgeschreven receptuur. Hij werkt waar nodig samen met collega's en stemt de werkzaamheden af. Hij controleert de producten op de voorgeschreven kwaliteit (smaak / gaarheid), presentatie, consistentie en temperatuur. Hij portioneert de producten, maakt ze op, pakt ze in en / of etiketteert ze. Hij houdt de (kwaliteits)rapportages bij, slaat de producten op en / of verwerkt ze in de winkelpresentatie. Hij maakt de werkruimte / apparatuur schoon en ruimt op.</p>
Competenties	<p><i>Samenwerken</i> Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip Houdt rekening met en helpt anderen in het bereiken van een gezamenlijk doel of resultaat Informeert betrokkenen over de voortgang en eventuele knelpunten</p> <p><i>Expertise inzetten</i> Zet specifieke kennis, inzichten en vaardigheden van het beroep in om resultaten te behalen en / of problemen op te lossen</p> <p><i>Technologie inzetten</i> Kiest welke (moderne) middelen en materialen in te zetten Hanteert de (voorgeschreven) middelen / technologie efficiënt en effectief</p> <p><i>Organiseren van werk</i> Schat de benodigde capaciteit en tijd in voor werkzaamheden Regelt de benodigde mensen (kwaliteiten) en middelen Lost (praktische) problemen op</p> <p><i>Omgaan met procedures</i> Werkt binnen de kaders van de organisatie en gemaakte afspraken (binnen het team) Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids)voorschriften Is gemotiveerd om veilig te werken en gericht op het voorkomen van onveilige situaties</p> <p><i>Flexibel handelen</i> Handelt doelmatig door zich aan te passen aan veranderde omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en / of mensen Gaat snel en flexibel om met acute situaties</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<p>Kennis van de visie en formule van de organisatie Specialistische kennis over de opbouw van het (tijdelijke) online en offline assortiment en de kenmerken van de aanwezige producten Kennis van opslagmethoden, houdbaarheidscriteria en kwaliteitsrapportage van de producten Kennis van productpresentatie en het schappenplan, de indeling van de verkooppriemte en het magazijn Kennis van het dervingsplan / -beleid Kennis van de eigenschappen van en de omgang met keukenapparatuur en -hulpmiddelen</p>

	<p>Kan arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, welzijn, hygiëne en milieu</p> <p>Kan procedures en technieken van de organisatie toepassen bij het voorbereiden van ingrediënten, het assembleren, opslaan en presenteren van producten</p> <p>Kan berekeningen maken met ingrediënten</p> <p>Kan keukenapparatuur en –gereedschap hanteren</p> <p>Kan (wettelijke) richtlijnen op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit en HACCP toepassen</p> <p>Kan formulieren invullen</p>
Afbreukrisico	Als de foodservice specialist deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot derving van producten of producten / een winkelpresentatie die niet voldoen aan de criteria en daardoor het verliezen van klanten / het niet behalen van de verkooptargets / te hoge kosten / imagoschade / boetes.

2. De foodservice specialist als verkoper	
Beschrijving van de rol	<p><i>De verkoper is verantwoordelijk voor de hospitality en de verkoop van food producten en diensten</i></p> <p>De foodservice specialist observeert de klant en bepaalt de wijze van benadering en timing voor het leggen van het contact. Hij zorgt ervoor dat klanten zich op hun gemak en welkom voelen, verleidt zo nodig de klant met een sample van een van de producten en stelt vragen om te achterhalen wat de behoefte is van de klant: informatie of koopbehoefte. Hij gaat na hoe hij de klant een passende oplossing kan bieden door middel van zijn adviezen, het (offline / online) assortiment en de diensten van de organisatie. Hij biedt toegevoegde waarde door een grondige kennis van het assortiment / de visie van de organisatie (story) en door persoonlijk advies, bijvoorbeeld over het bewaren en bereiden van versproducten, maaltijd / menu suggesties. Waar nodig maakt hij gebruik van diverse (technische) hulpmiddelen en / of zoekt ontbrekende informatie op. Hij beantwoordt vragen van de klant, bouwt snel een klantrelatie op en benut kansen voor nevenverkoop.</p> <p>Hij bemant tijdelijke winkelpresentaties en / of (interne / externe) events. Hij stemt af en werkt samen met collega's en medewerkers van samenwerkingspartners (bijvoorbeeld koks en promotiemedewerkers).</p> <p>Bij verkoop voert hij eventuele noodzakelijke bewerkingen aan het product uit ((uit)pakken, visuele controle, snijden, wegen, verpakken, etiketteren). Hij plaatst een bestelling voor de klant en / of biedt een alternatief. Hij informeert de klant over de service en zorgt voor de bestelling. Hij verzorgt de financiële en administratieve afhandeling van de verkoop / bestelling. Hij onderhoudt contact met de klant tot aan het moment van aflevering.</p> <p>Hij let erop dat klanten geen criminele activiteiten ontplooiën. Hij neemt klachten aan, behandelt ze en handelt ze administratief af. Indien nodig betreft hij hier collega's of zijn leidinggevende bij.</p>
Competenties	<p><i>Beïnvloeden</i></p> <p>Weet een krachtige eerste indruk op anderen te maken en deze te handhaven</p> <p>Speelt in op de gevoelens van anderen om hen te beïnvloeden of overtuigen</p> <p>Presenteert zich als betrouwbare en deskundige gesprekspartner</p>

	<p><i>Klantgericht handelen</i> Toont een sterk inlevingsvermogen in de klant Onderzoekt de wensen en behoeften van de klant Benadert klanten op proactieve wijze Straalt vriendelijkheid, behulpzaamheid en gastvrijheid uit in het contact met klanten Stelt zijn communicatiestijl af op klanten vanuit diverse culturen en / of achtergronden</p>
	<p><i>Omgaan met procedures</i> Werkt binnen de kaders van de organisatie en gemaakte afspraken (binnen het team) Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids)voorschriften Is gemotiveerd om veilig te werken en gericht op het voorkomen van onveilige situaties</p>
	<p><i>Flexibel handelen</i> Handelt doelmatig door zich aan te passen aan veranderde omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en / of mensen Gaat snel en flexibel om met acute situaties Toont zelfvertrouwen in onzekere en onduidelijke situaties</p>
	<p><i>Ondernemen</i> Is continu alert op kansen gericht op voorzien in wensen en behoeften van (nieuwe) klanten Toont zich in zijn gedrag en (media) uitingen loyaal naar de organisatie</p>
	<p><i>Samenwerken</i> Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip Houdt rekening met en helpt anderen in het bereiken van een gezamenlijk doel of resultaat Informeert betrokkenen over de voortgang en eventuele knelpunten</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<p>Kennis van de visie en formule van de organisatie Specialistische kennis over de opbouw van het (tijdelijke) online en offline assortiment en de aanwezige producten Kennis van voedingswensen en -eisen Basiskennis van de (e-commerce) marketing- en communicatie-activiteiten van de organisatie Kennis van consumentengedrag, -behoeften en -rechten Kennis van vormen van klantbenadering en gastvrijheid, de fasen van een verkoopgesprek en koopgedrag bevorderende factoren Kennis van het klachtenbeleid Kennis van het dervingsplan / -beleid Kennis van het beveiligingsplan en (brand)preventieve maatregelen Kennis van de wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van winkeldieven Kennis van de algemene verkoopvoorwaarden Kennis van de voor de organisatie relevante branchewetgeving</p> <p>Kan arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, welzijn, hygiëne en milieu Kan klachten afhandelen en omgaan met agressie / conflictsituaties Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor klantenbestand, bestellingen, betaalsystemen, social media etc.) Kan procedures en technieken van de organisatie toepassen bij het bewerken en inpakken van producten Kan (wettelijke) richtlijnen op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en</p>

	<p>persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit en HACCP toepassen</p> <p>Kan berekeningen maken met producten en verkoopcijfers</p> <p>Kan geschreven / gesproken informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen</p> <p>Kan gesprekken met klanten voeren, ook in het Engels of Duits</p>
Afbreukrisico	<p>Als de foodservice specialist deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot ontevreden en daarmee het verliezen van klanten / het niet behalen van de verkooptargets / imagoschade.</p>

3. De foodservice specialist als operationeel beheerder

Beschrijving van de rol	<p><i>De operationeel beheerder is verantwoordelijk voor de aansturing en uitvoering van de operationele werkzaamheden</i></p> <p>De foodservice specialist neemt de roosters voor de ontvangst, het uitpakken, het opslaan en het assembleren van producten en het verzamelen en inpakken van producten voor online bestellingen door en past ze waar nodig aan (eventueel in overleg met zijn leidinggevende). Hij delegeert en controleert de werkzaamheden, geeft instructies en houdt daarbij toezicht op de naleving van de procedures (bijvoorbeeld kwalitatieve en kwantitatieve controle van de producten en voorschriften op het gebied van Arbo, veiligheid en milieu) en werkt zelf ook mee. Hij handelt afwijkingen (administratief / digitaal) af en schakelt bij grote afwijkingen zijn leidinggevende in.</p> <p>Ook let hij op het op peil blijven van de voorraad, hij bereidt de bestellingen voor aanvulling van de voorraad voor. Daarnaast controleert hij of de winkelpresentatie voldoet aan de gestelde criteria. Hij coördineert en vult de dagverse presentatie aan en houdt daarbij rekening met specifieke versaspecten zoals houdbaarheid, hygiëne en kruisbesmetting. Hij controleert de temperatuur en hygiëne van de (opslag)ruimtes. Wanneer van toepassing staat hij de ambtenaren van de Voedsel- en Warenautoriteit te woord.</p> <p>Hij coördineert en verricht eenvoudig onderhoud aan keukenmaterieel, inventaris en apparatuur. Hij controleert het keukenmaterieel op het vóórkomen van bijzonderheden, mankementen of slijtage. Hij noteert eventuele gebreken, lost kleine problemen zelf op en meldt grote / ernstige gebreken bij zijn leidinggevende. Hij delegeert en werkt mee aan opruim- en schoonmaakwerkzaamheden, die uitgevoerd worden aan de hand van checklists.</p> <p>Aan het eind van zijn dienst sluit hij het afrekeningsysteem af, verwerkt geld en waardepapieren, administreert dit en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats.</p>
Competenties	<p><i>Leidinggeven</i></p> <p>Stelt doelen en prioriteiten en maakt duidelijke (resultaat)afspraken</p> <p>Geeft heldere instructies</p> <p>Checkt of de werkwijze en / of resultaten behaald worden en onderneemt zo nodig actie</p> <p>Delegeert taken, verantwoordelijkheden en / of bevoegdheden aan anderen</p> <p>Informeert en begeleidt medewerkers</p> <p>Straalt passie en betrokkenheid uit, vervult een voorbeeldfunctie</p>

	<p><i>Omgevingsbewust handelen</i> Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en maatschappij Werkt integer, zorgvuldig en rechtvaardig Bewaakt beveiligings- en privacyaspecten met betrekking tot persoonlijke en financiële gegevens Heeft zicht op de (maatschappelijke, politieke en economische) effecten van de besluiten en activiteiten van de organisatie</p>
	<p><i>Organiseren van werk</i> Stelt strategische en realistische doelen op voor de lange termijn, middellange termijn en korte termijn en controleert of deze behaald worden Schat de benodigde capaciteit en tijd in voor werkzaamheden Regelt de benodigde mensen (kwaliteiten) en middelen Lost (praktische) problemen op</p>
	<p><i>Technologie inzetten</i> Zet (digitale) technologie in om resultaten te behalen en/of problemen op te lossen / vraagstukken aan te pakken Regelt en beheert materialen en (moderne) middelen</p>
	<p><i>Doorzetten</i> Blijft effectief presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of weerstand Toont zich veerkrachtig (ook bij kritiek) en komt op een respectvolle manier op voor zichzelf / de organisatie</p>
	<p><i>Flexibel handelen</i> Handelt doelmatig door zich aan te passen aan veranderde omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en / of mensen Gaat snel en flexibel om met acute situaties Toont zelfvertrouwen in onzekere en onduidelijke situaties</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<p>Specialistische kennis over de opbouw van het (tijdelijke) online en offline assortiment en de kenmerken van de aanwezige producten Kennis van opslagcondities, houdbaarheidscriteria, productcontrole en kwaliteitsrapportage ten aanzien van de aanwezige producten Kennis van voorraadbeheer en servicegraad Kennis van het dervingsplan Kennis van de procedures en technieken voor het ontvangen, opslaan, verzenden, assembleren en presenteren van producten Kennis van de commerciële functie van winkelinterieur en -exterieur Kennis van productpresentatie en het schappenplan, de indeling van de verkoopruimte en het magazijn Kennis van het kwaliteits- en MVO-beleid van de organisatie Kennis van afvalverwerking in de retail en het reinigingsplan Kennis van het onderhoud van keukenmaterieel, inventaris en apparatuur Kennis van het afrekensysteem / het voorkomen van kasverschillen Kennis van de veiligheidsprocedures en (brand)preventieve maatregelen</p> <p>Kan arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, hygiëne en milieu Kan derving / schades herkennen Kan berekeningen maken met bestel- en levertijden en voorraad Kan (wettelijke) richtlijnen op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit en HACCP toepassen Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor</p>

	werkplanning, roosters, voorraadbeheer etc.) Kan persoonlijke beschermingsmiddelen controleren en gebruiken
Afbreukrisico	Als de foodservice specialist deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot producten / een winkelpresentatie / een opslag die niet voldoen aan de criteria / derving / onveilige situaties / imagoschade / boetes.

4. De foodservice specialist als coach	
Beschrijving van de rol	<p><i>De coach is verantwoordelijk voor het begeleiden van (nieuwe) foodservice medewerkers</i></p> <p>De foodservice specialist begeleidt (nieuwe) foodservice medewerkers bij de uitvoering van hun werkzaamheden conform de procedures en waarden van de organisatie. Hij overlegt regelmatig met de medewerkers over werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten. Hij geeft het goede voorbeeld qua omgang en uitvoering. Hij geeft feedback en fungeert als aanspreekpunt bij vragen en problemen. Hij verzorgt een inwerktraject voor nieuwe medewerkers en draagt bij aan de training van de foodservice medewerkers. Hij herkent de talenten en mogelijkheden van de medewerkers. Hij organiseert, in overleg met zijn leidinggevende, activiteiten voor bijvoorbeeld teambuilding.</p>
Competenties	<p><i>Leidinggeven</i></p> <p>Inspireert en motiveert medewerkers om mee te denken en te doen Informeert en begeleidt medewerkers Stimuleert medewerkers proactief te handelen Straalt passie en betrokkenheid uit, vervult een voorbeeldfunctie</p>
	<p><i>Samenwerken</i></p> <p>Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip Toont de bereidheid om aan een gezamenlijk doel of resultaat te werken en toont de bereidheid om zich aan te passen Verdiept zich in de denkwijze van iemand anders en houdt hier rekening mee Houdt rekening met en helpt anderen in het bereiken van een gezamenlijk doel of resultaat</p>
	<p><i>Flexibel handelen</i></p> <p>Handelt doelmatig door zich aan te passen aan veranderde omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en/of mensen Gaat snel en flexibel om met acute situaties</p>
	<p><i>Expertise inzetten</i></p> <p>Deelt kennis en expertise met medewerkers / collega's Is gedreven om zichzelf persoonlijk en professioneel te ontwikkelen</p>
	<p><i>Omgevingsbewust handelen</i></p> <p>Werkt integer, zorgvuldig en rechtvaardig Bewaakt beveiligings- en privacyaspecten met betrekking tot persoonlijke en financiële gegevens Behandelt klanten / medewerkers rechtvaardig</p>

	<p><i>Normen stellen</i> Stelt eisen waaraan de kwaliteit van producten, diensten en processen moet voldoen Stuurt op realistische/haalbare prestatie-indicatoren van eigen werk of dat van medewerkers Is gericht op het bereiken van resultaten en het voorkomen van fouten</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<p>Kennis van de visie, missie en de procedures van de organisatie Kennis van de producten en diensten van de organisatie Kennis van begeleidingsmethoden Kennis van motivatie- en feedbacktechnieken Kennis van CAO afspraken Kennis van de benodigde kennis en vaardigheden van de foodservice beroepen</p>
Afbreukrisico	<p>Als de foodservice specialist deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot niet goed ingewerkte collega's / ongemotiveerde collega's met het risico dat zij een negatieve invloed hebben op het team en / of overstappen naar een andere organisatie.</p>

5. De foodservice specialist als beleidsondersteuner

Beschrijving van de rol	<p><i>De beleidsondersteuner is verantwoordelijk voor het bijdragen aan verbeteringen in de verkoop / serviceverlening en operationeel beheer</i></p> <p>De foodservice specialist zorgt ervoor dat hij op de hoogte is van de trends en ontwikkelingen in de foodservice. Hij doet (verbeter)voorstellen over de winkel- en productpresentatie (ook online, bijvoorbeeld door het maken van filmpjes en andere content voor de website / social media), de benadering van klanten en de inzet van medewerkers aan zijn leidinggevende. Hij neemt deel aan het periodieke werkoverleg over de ontwikkelingen in de branche / foodservice en brengt knelpunten, ideeën en opvallende zaken in. Hij geeft naar aanleiding van de uitkomsten van het werkoverleg (input vanuit leiding / organisatie, bijvoorbeeld o.b.v. big data) adviezen over de aanpak op de werkvloer.</p>
Competenties	<p><i>Ondernemen</i> Is continu alert op kansen gericht op voorzien in wensen en behoeften van (nieuwe) klanten Heeft oog voor ontwikkelingen in de (inter)nationale context Is vastbesloten om ideeën te realiseren en / of resultaten te bereiken</p> <p><i>Omgevingsbewust handelen</i> Heeft zicht op de (maatschappelijke, politieke en economische) effecten van de besluiten en activiteiten van de organisatie</p> <p><i>Analyseren</i> Toont een nieuwsgierige en kritische houding Controleert, analyseert en structureert vraagstukken en data systematisch</p> <p><i>Expertise inzetten</i> Deelt kennis en expertise met collega's Zet specifieke kennis, inzichten en vaardigheden van het beroep in om resultaten te behalen en/of problemen op te lossen</p>

	<p><i>Innoveren</i> Vindt nieuwe en/of ongebruikelijke maar toepasbare ideeën voor (nieuwe) vraagstukken Realiseert en / of initieert op creatieve wijze vernieuwingen en benut daarbij (nieuwe) technologische mogelijkheden</p>
	<p><i>Samenwerken</i> Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip Levert in een (multidisciplinair) samenwerkingsverband een actieve en inhoudelijke bijdrage</p>
<p>Benodigde kennis en vaardigheden</p>	<p>Kennis van de visie, missie en de doelstellingen van de organisatie Specialistische kennis over de opbouw van het (tijdelijke) online en offline assortiment en de aanwezige producten Basiskennis van de (e-commerce) marketing- en communicatie-activiteiten van de organisatie Kennis van het verkoopsysteem / distributievorm van de organisatie Kennis van het gebruik van sociale media voor commerciële doeleinden Kennis van productpresentatie en het schappenplan, de indeling van de verkoopruimte en het magazijn Kennis van de procedures en technieken voor het ontvangen, opslaan, verzenden, assembleren en presenteren van de aanwezige producten Kennis van het kwaliteitsbeleid van de organisatie</p> <p>Kan markt- en klantinformatie verzamelen Kan verbetervoorstellen opstellen en deze presenteren</p>
<p>Afbreukrisico</p>	<p>Als de foodservice specialist deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot onvoldoende terugkoppeling van informatie aan zijn team / leidinggevende en daarmee het risico van ineffectief handelen / niet benutten van kansen.</p>