

| FUNCTIEPROFIEL  |  |   |
|---|--|---|
| <p><b>Kenmerken van de referentiefunctie</b></p> <p>De medewerker bediening II komt voornamelijk voor in het reguliere horeca bedrijf, al dan niet onderdeel uitmakend van een keten. Kenmerkend in de functie is de dienstverlening in het algemeen en het reageren op de verwachtingen en wensen van de gast in het bijzonder. De medewerker bediening II is primair verantwoordelijk voor het serveren van dranken en gerechten, maar kan (afhankelijk van het niveau en de aard van de formule) ook worden ingezet op het opnemen van bestellingen, aannemen van tafelreserveringen en afrekenen met gasten.</p> <p>Indeling wordt ondersteund door een NOK, waarin het verschil tussen groep 2 en 3 (referentie) wordt uitgewerkt.</p> |  |   |
| <p><b>Organisatie</b></p> <p>Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende.<br/>Geeft leiding aan : niet van toepassing.</p>  |  |   |
| Resultaatgebieden   | Taken  | Resultaatindicatoren  |
| 1. Voorbereiding van de bediening   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- verzorgen van mise en place, zoals dekken/klaarmaken van tafels, klaarleggen van bestek en tafellinnen, e.d.;</li> <li>- assisteren bij de opbouw van zalen (recepties en partijen).</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste, tijdige en volledige voorbereiding;</li> <li>- tafels gedekt volgens instructie;</li> <li>- uiterlijke staat omgeving (opgeruimd, schoon);</li> <li>- conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethode, HACCP en presentatie).</li> </ul> |
| 2. Bediening  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ontvangen en placenten van gasten;</li> <li>- opnemen van bestellingen en geven van informatie, waar nodig raadplegen van de leidinggevende of de keuken over bijzondere wensen van gasten;</li> <li>- doorgeven van bestellingen aan keuken of buffet;</li> <li>- zo nodig zelf klaarmaken van eenvoudige bestellingen (inschenken van dranken, klaarmaken van kleine gerechten/snacks e.d.);</li> <li>- aanvoeren en klaarzetten van (ontbijt)buffetten;</li> <li>- serveren van gerechten, dranken.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- gasttevredenheid (benadering, omgang, wijze van serveren);</li> <li>- naleving hygiënevoorschriften;</li> <li>- volledigheid en juistheid van verstrekte informatie.</li> </ul>  |
| 3. Kassa- en verantwoordingswerkzaamheden   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- controleren, afdragen en verantwoorden van ontvangen gelden;</li> <li>- opmaken van rekening en afrekenen met gasten;</li> <li>- aannemen/noteren van tafelreserveringen, afstemmen met leidinggevende in geval van bijzonder vragen of verwachte problemen met de tafelbezetting.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- kasverschillen;</li> <li>- volgens procedure.</li> </ul>   |
| 4. Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- op- en afruimen na afloop;</li> <li>- opruimen/schoonmaken van publieksruimten en werkruimten.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- opgeruimde/schone werkomgeving;</li> <li>- conform voorschriften.</li> </ul>   |
| <p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Krachtsinspanning bij het tillen van bladen, stapels borden e.d.</li> <li>- Lopend en staand werken, manoeuvreren met borden/bladen.</li> <li>- Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.</li> <li>- Kans op letsel door branden aan warme/hete borden/schalen.</li> </ul>  |  |   |
| Datum: maart 2011   | Functiegroep: 3<br>zie NOK-bijlage voor functiegroep 2.  |   |

NB: Het functieniveau is uitsluitend gebaseerd op het functieprofiel

**COMPETENTIEPROFIEL*****Kennis en betekenisvolle vaardigheden***

- MBO niveau 2 werk- en denkniveau;
- inzicht in de (wettelijke) voorschriften op het gebied van veiligheid en (sociale) hygiëne;
- kennis van de bedrijfregels en kaders van de bedrijfsformule.

***Competenties / gedragsvoorbeelden***

*NB: De hieronder genoemde competenties en gedragsvoorbeelden zijn suggesties voor gewenst gedrag behorende bij een adequate uitoefening van de referentiefunctie. Evenals het functieprofiel is het aan te bevelen om het competentieprofiel aan te passen aan de van toepassing zijnde bedrijfssituatie. Gebruik hiervoor de competentiebibliotheek zoals opgenomen op de indelingswebsite en/of een ander competentiewoordenboek.*

***Betrokkenheid:***

- is trots op zijn bedrijf en de eigen bijdragen daarin;
- spreekt positief over zijn bedrijf;
- voelt zich prettig bij de waarden en normen van het bedrijf.

***Flexibiliteit:***

- staat open voor veranderingen die anderen voorstellen;
- schakelt snel tussen verschillende werkzaamheden;
- accepteert dat werk door anderen of omstandigheden wordt bepaald.

***Gastgerichtheid:***

- is hoffelijk, voorkomend en welgemanierd naar anderen;
- vermijdt uitspraken als 'nee, dat kan niet' of 'het is druk' zonder uitleg;
- biedt ook ongevroegd extra service;
- onderzoekt hoe gasten adequaat en optimaal te helpen.

***Inzet tonen:***

- is bereid om alles aan te pakken;
- is niet tevreden met een gemiddelde prestatie;
- stopt pas als het werk klaar is;
- neemt verantwoordelijkheid voor het eigen werk.

***Oog voor detail / Nauwgezet:***

- is grondig, controleert de eigen werkzaamheden;
- is ordelijk en werkt overzichtelijk, ook bij overdracht van werkzaamheden;
- werkt volgens vaste procedures, voert de nodige controles uit.