

FUNCTIEPROFIEL		
<p>Kenmerken van de referentiefunctie</p> <p>De chef bediening II komt voornamelijk voor in het middelgrote horeca bedrijf waar gerechten en dranken worden geserveerd. Hij/zij stuurt de medewerkers bediening operationeel aan. Hij/zij is verantwoordelijk voor het plannen, regelen, en bijsturen van de medewerkers in de werkkuitvoering en voorziet in het operationele personeelsbeheer (verzuim, functioneren, werving en selectie). De chef bediening II werkt waar nodig mee in de bedieningsuitvoering.</p> <p>Indeling wordt ondersteund door een NOK, waarin het verschil tussen groep 5, 6 (referentie) en 7 wordt uitgewerkt.</p>		
<p>Organisatie</p> <p>Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende. Geeft leiding aan : 10 tot 25 (parttime) medewerkers.</p>		
Resultaatgebieden	Taken	Resultaatindicatoren
1. Bediening en begeleiding gasten in het restaurant	<ul style="list-style-type: none"> - (laten) toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies; - toezien op de voortgang en uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden, opvangen en afhandelen van vragen/klachten van gasten; - opstellen van werkroosters, regelen van voldoende bezetting (parttimers, oproepkrachten); - afstemmen van werkzaamheden met andere afdelingen; - zorg dragen voor de beschikbaarheid van hulpmiddelen; - zelf meewerken in de uitvoering (opnemen van bestellingen, serveren van wijnen en gerechten, bewerken gerechten aan tafel, opmaken van de rekening en afrekenen met gasten, e.d.); - toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl). 	<ul style="list-style-type: none"> - gasttevredenheid (benadering, advies, uitstraling/presentatie); - kwaliteit mise en place (% tekort, tijdige bestelling/afroep e.d.); - omvang (additionele) verkoop (bovenop menu); - conform voorschriften (HACCP, presentatie); - efficiency planning (personeelskosten in % omzet); - omvang kasverschillen.
2. Personeelsbeheer	<ul style="list-style-type: none"> - regelen van verlof; - mede selecteren van nieuwe medewerkers; - zorg dragen voor het (laten) opleiden/inwerken van medewerkers; - uitvoeren van beoordelingen; - toepassen van de personeelsinstrumenten. 	<ul style="list-style-type: none"> - motivatie en inzet medewerkers; - (kortdurend) verzuim; - effectiviteit/efficiency van de personeelsinzet; - beschikbaarheid vereiste competenties.
3. Voorstellen voor verbetering werkprocessen	<ul style="list-style-type: none"> - (op basis van praktijkervaringen en suggesties van gasten) doen van voorstellen aan de leidinggevende betreffende verbeteringen/ veranderingen. 	<ul style="list-style-type: none"> - (besparing op) afdelingskosten; - toename van marges; - aantal overgenomen voorstellen.
<p>Bezwarende omstandigheden</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lopend en staand werken, manoeuvreren met borden/bladen. - Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod. - Kans op letsel door branden aan warme/hete borden/schalen. 		
Datum: maart 2011	Functiegroep: 6 zie NOK-bijlage voor functiegroep 5 en 7.	

NB: Het functieniveau is uitsluitend gebaseerd op het functieprofiel

COMPETENTIEPROFIEL***Kennis en betekenisvolle vaardigheden***

- MBO niveau 3 - 4 werk- en denkniveau, bij voorkeur aangevuld met SVH-leermeester diploma;
- inzicht in de (wettelijke) voorschriften op het gebied van veiligheid en (sociale) hygiëne;
- kennis van de bedrijfsregels 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.

Coachen / Instrueren:

- toont belangstelling voor anderen en wat hen bezighoudt;
- weet te motiveren en enthousiast te maken;
- geeft vertrouwen en ruimte om iets zelf te doen en fouten te maken;
- laat anderen voorbeeldgedrag zien.

Gastgerichtheid:

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

Kwaliteitsgericht:

- corrigeert direct als niet aan de eisen wordt voldaan;
- vraagt terugkoppeling van gasten over kwaliteit en service;
- komt met voorstellen om zaken beter te doen.

Plannen en organiseren:

- bakent zaken af in benodigde tijd, middelen en mensen;
- voorziet knelpunten en neemt actie;
- schept randvoorwaarden om zaken gedaan te krijgen.

Representatief:

- presenteert zich naar gasten/externen in lijn met het imago van het bedrijf;
- komt goed over bij anderen;
- streeft het handelen volgens de goede manieren altijd na.