

FUNCTIEPROFIEL		
<p>Kenmerken van de referentiefunctie</p> <p>Het hoofd bediening II komt voornamelijk voor in het grotere reguliere bedrijf waar gerechten en dranken worden geserveerd. Hij/zij stuurt de medewerkers bediening aan via tussenchefs waarbij de focus ligt op kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen (normkosten/-uren, efficiency-verbetering, formuleren en uitdragen richtlijnen) en het genereren van stuurinformatie ten behoeve van management. Hij/zij is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de serviceverlening en advisering van gasten in alle fasen van het verblijf in het restaurant.</p> <p>Indeling wordt ondersteund door een NOK, waarin het verschil tussen groep 7 en 8 (referentie) wordt uitgewerkt.</p>		
<p>Organisatie</p> <p>Direct leidinggevende : niet-vakinhoudelijk leidinggevende. Geeft leiding aan : 75 tot 150 (parttime) medewerkers.</p>		
Resultaatgebieden	Taken	Resultaatindicatoren
1. Bediening en begeleiding gasten	<ul style="list-style-type: none"> - toezien op de voortgang/uitvoeringskwaliteit van werkzaamheden; - afstemmen van operationele zaken binnen de teams, bespreken van knelpunten, bepalen van oplossingen, te nemen maatregelen e.d.; - verzorgen van de noodzakelijke afstemming van processen en knelpunten tussen disciplines; - (laten) bewaken en uitdragen van interne procedures en externe regelgeving binnen de vastgestelde kaders; - 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.); - financiële bijdrage (additionele verkoop, kasverschillen, spillage e.d.); - conform voorschriften (HACCP, presentatie); - efficiency planning (personeelskosten in % omzet).
2. Jaarplan bediening	<ul style="list-style-type: none"> - opstellen van een jaarlijks afdelingsplan met budget, trends in de markt e.d.; - bespreken/toelichten van plannen t.b.v. verkrijging van acceptatie; - uitwerken van goedgekeurd plan in acties en andere activiteiten. 	<ul style="list-style-type: none"> - ambitieniveau; - kwaliteit onderbouwing plannen; - aansluiting op beleid organisatie.
3. Optimalisatie processen en dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> - in kaart brengen structurele knelpunten (mede op basis van input medewerkers); - initiëren en ontwikkelen activiteiten, vaststellen van acties/reclames (in samenspraak met leveranciers); - evalueren van de werkprocessen en procedures, analyseren van onvolkomenheden, etc.; - adviseren t.a.v. de inrichting van de afdeling en verbetering van bestaande systemen en procedures; - na goedkeuring, implementeren van verbeteringen/aanpassingen. 	<ul style="list-style-type: none"> - tijdigheid opgepakte knelpunten; - juiste inschatting prioriteiten; - succes acties/reclames; - efficiënte/effectieve werkprocessen.
4. Personeelsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> - vaststellen van de wenselijke kwalitatieve en kwantitatieve formatie; - fiatteren van voorstellen voor opleidingen, promotie of ontslag; - beoordelen/stimuleren van directe medewerkers, voeren van functioneringsgesprekken, maken van ontwikkelafspraken; - verzorgen van c.q. toezien op het personeelsbeheer. 	<ul style="list-style-type: none"> - aansluiting op bedrijfsplan; - beschikbaarheid vereiste competenties; - flexibiliteit inzetbaarheid; - realisatie doelstellingen P&O-beleid.
5. Rapportage en verantwoording	<ul style="list-style-type: none"> - zorg dragen voor een adequate administratie en het leveren van de vereiste gegevens en (management)rapportages; - bewaken dat de voorschriften t.a.v. AO/IC en rapportage worden opgevolgd; - toelichten en verantwoorden van resultaten, afwijkingen en activiteiten ter verbetering. 	<ul style="list-style-type: none"> - tijdigheid, volledigheid, betrouwbaarheid; - onderbouwing resultaten/afwijkingen; - conform richtlijnen financieel beleid.
<p>Bezwarende omstandigheden</p>		
<p>- Niet van toepassing.</p>		
Datum: maart 2011	Functiegroep: 8 zie NOK-bijlage voor functiegroep 7.	

NB: Het functieniveau is uitsluitend gebaseerd op het functieprofiel

COMPETENTIEPROFIEL***Kennis en betekenisvolle vaardigheden***

- MBO niveau 4/HBO werk- en denkniveau;
- 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.

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.

Leiderschap tonen:

- geeft medewerkers taken passend bij hun kwaliteit of ontwikkeling (snoodzaak);
- weet wanneer anderen benaderd moeten worden om draagvlak te krijgen;
- geeft zonder aarzeling de eigen mening en onderbouwt deze met feiten en argumenten.

Plannen en organiseren:

- bakent zaken af in benodigde tijd, middelen en mensen;
- voorziet knelpunten en neemt actie;
- scheidt 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.