

FUNCTIEPROFIEL		
<p>Kenmerken van de referentiefunctie</p> <p>De allround medewerker bediening II komt voornamelijk voor in het luxe horeca bedrijf dat zich onderscheidt op basis van exclusiviteit en culinair hoogwaardige gerechten/menu's. Kenmerkend in de functie is de dienstverlening in het algemeen en het reageren op en managen van de verwachtingen en wensen van de gasten in alle fasen van hun bezoek. Hij/zij neemt (tafel)reserveringen aan, ontvangt gasten bij binnenkomst, begeleidt en adviseert ze bij hun menukeuze, serveert gerechten en dranken uit en rekent met hen af.</p> <p>Indeling wordt ondersteund door een NOK, waarin het verschil tussen groep 4 en 5 (referentie) wordt uitgewerkt.</p>		
<p>Organisatie</p> <p>Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende. Geeft leiding aan : 1 tot 2 (parttime) medewerkers (vaktechnisch).</p>		
Resultaatgebieden	Taken	Resultaatindicatoren
1. Voorbereiding van de bediening	<ul style="list-style-type: none"> - verzorgen van mise en place, zoals dekken/klaarmaken van tafels, klaarleggen van bestek en tafellinnen, e.d.; - beheren van de gebruiks- en verbruiksvoorraad (linnengoed, servies, glaswerk, bestek, warmhouders e.d.) en de materialen voor het 'werken aan tafel'; - signaleren van verwachte tekortkomingen en gebreken, zodat de voortgang niet in gevaar komt; - assisteren bij de opbouw van zalen (recepties en partijen). 	<ul style="list-style-type: none"> - kwaliteit mise en place (% tekort, tijdige bestelling/afroep e.d.); - uiterlijke staat omgeving (opgeruimd, schoon); - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethode, HACCP en presentatie).
2. Bediening	<ul style="list-style-type: none"> - opnemen van bestellingen, toelichten van menudelen c.q. (afhankelijk van het niveau) adviseren van de gast bij zijn drank- en menukeuze; - raadplegen van de leidinggevende of de keuken bij uitzonderlijke wensen van gasten; - doorgeven van bestellingen aan keuken of buffet, toelichten van specifieke wensen; - zo nodig zelf klaarmaken van eenvoudige bestellingen (inschenken van dranken, klaarmaken van kleine gerechten/snacks e.d.); - aanvoeren en klaarzetten van (ontbijt)buffetten; - serveren van bestellingen (gerechten, dranken) en verrichten van (bereidings)handelingen aan tafel; - bedienen tijdens recepties en partijen. 	<ul style="list-style-type: none"> - gasttevredenheid (benadering, advies, omgang, wijze van serveren); - omvang additionele verkoop (bovenop menuverkoop); - naleving hygiënevoorschriften; - volledigheid en juistheid van verstrekte informatie.
3. Kassa- en verantwoordingswerkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - controleren, afdragen en verantwoorden van ontvangen gelden; - opmaken van rekening en afrekenen met gasten; - aannemen/noteren van tafelreserveringen, afstemmen met leidinggevende in geval van bijzondere vragen of verwachte problemen met de tafelbezetting. 	<ul style="list-style-type: none"> - kasverschillen; - volgens procedure.
4. Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - op- en afruimen na afloop; - opruimen/schoonmaken van publieksruimten en werkruimten. 	<ul style="list-style-type: none"> - opgeruimde/schone werkomgeving; - conform voorschriften.
<p>Bezwarende omstandigheden</p> <ul style="list-style-type: none"> - Krachtsinspanning bij het tillen van bladen, stapels borden e.d. - 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		Funcatiegroep: 5 zie NOK-bijlage voor functiegroep 4.

NB: Het funcieniveau is uitsluitend gebaseerd op het functieprofiel

COMPETENTIEPROFIEL***Kennis en betekenisvolle vaardigheden***

- MBO niveau 3 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.

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 ongevraagd 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.

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.