

Chef bediening II

Context

De functie van **chef bediening II** komt voornamelijk voor in het middelgrote horecabedrijf waar gerechten en dranken worden geserveerd. De chef bediening II **stuurt de medewerkers bediening operationeel aan** (10 tot 25 medewerkers of 4 tot 10 fte's), is verantwoordelijk voor het **plannen, regelen en bijsturen van de medewerkers** in de werkuitvoering en voorziet in het **operationele personeelsmanagement** (verzuim, functioneren, werving en selectie). Hij/zij werkt waar nodig mee in de bedieningsuitvoering. Functiehouders heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
<p>Operationeel aansturen Werkroosters zijn opgesteld, werkzaamheden zijn toegewezen aan medewerkers en afgestemd met andere afdelingen, aanwijzingen zijn gegeven en voor de beschikbaarheid van hulpmiddelen is gezorgd. De bedieningskwaliteit en naleving van voorschriften is bewaakt. Bijgesprongen in bediening waar nodig.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - gasttevredenheid (benadering, advies, uitstraling/presentatie); - tijdige, juiste en volledige voorbereiding (% tekort, tijdige bestelling/afroep e.d.); - omvang (additionele) verkoop (bovenop menu); - conform voorschriften (HACCP, presentatie); - efficiency planning (personeelskosten in % omzet); - omvang kasverschillen.
<p>Meewerken in bediening Gasten ervaren een optimale dienstverlening door een gastvrije ontvangst en door het informeren en adviseren van gasten over (keuzes, mogelijkheden en alternatieven voor) dranken en menu, het opnemen van bestellingen, het uitserveren van dranken en gerechten en in het algemeen proactief inspelen op (latente) behoeften van gasten. De keuken is juist en tijdig geïnformeerd over de bestellingen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - gasttevredenheid (benadering, advies, omgang, wijze van serveren); - tijdig en juist aan de keuken doorgegeven bestellingen; - omvang additionele verkoop (bovenop menuverkoop); - naleving hygiënevoorschriften; - volledigheid en juistheid van verstrekte informatie.
<p>Kassa- en verantwoordingswerkzaamheden Consumpties en gerechten zijn afgerekend met gasten, gebruikmakend van kassavoorzieningen (contante en pinbetaling). De kassa is gecontroleerd, afgedragen en verantwoord.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - correct gebruik kassa; - kasverschillen; - adequate uitleg van verschillen.
<p>Personeelsbeheer De personeelsplanning is vertaald naar een werkrooster waarbij is gekeken naar effectieve en efficiënte inzet van medewerkers. Nieuwe medewerkers zijn begeleid en ingewerkt en er is een actieve bijdrage geleverd aan het proces t.a.v. werving en selectie van nieuwe medewerkers, het houden van functionerings- en beoordelingsgesprekken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - optimale capaciteitsinzet medewerkers; - beschikbaarheid (kwaliteit/ kwantiteit) personeel; - motivatie/inzet personeel.
<p>Verbetervoorstellen Knelpunten in de operationele bedrijfsvoering zijn gesignaleerd en verbetervoorstellen zijn aan de leidinggevende gerapporteerd.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - aantal voorstellen (juiste en tijdige signalering); - kwaliteit van de voorstellen (haalbaarheid, aantal door leidinggevende overgenomen ideeën e.d.).

Bezwarende omstandigheden

- 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.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	CHEF BEDIENING I	CHEF BEDIENING II	CHEF BEDIENING III	+
Typering keuken/kaart	Zie functieomschrijving en NOK allround medewerker bediening	<i>Regulier segment</i> dat zich kenmerkt door: <ul style="list-style-type: none"> - een kaart met een groot aantal verschillende, maar gangbare gerechten waarbij het hoofdingrediënt bepalend is; - snelheid service gericht op een kort verblijf van gasten. 	- idem chef bediening I.	<i>Luxe segment</i> dat zich kenmerkt door: <ul style="list-style-type: none"> - een kleine gedetailleerde kaart, ingrediënten zijn hoofdzakelijk vers; - veel aandacht voor creativiteit (gerechten) en presentatie (gerechten en restaurant); - gastenverblijf is avondvullend. 	Zie functieomschrijving en NOK hoofd bediening
Leidinggeven		<ul style="list-style-type: none"> - operationeel aansturen 4 tot 10 medewerkers of 2 tot 4 fte's in het reguliere segment; - hoge mate van zelf meewerken. 	<ul style="list-style-type: none"> - operationeel aansturen van 10 tot 25 medewerkers of 4 tot 10 fte's in het reguliere segment; - nadruk op coördineren, springt zo nodig bij in de bediening. 	<ul style="list-style-type: none"> - operationeel aansturen 4 tot 10 medewerkers of 2 tot 4 fte's in het luxe segment; - werkt als specialist mee in de bediening. 	
Focus		<ul style="list-style-type: none"> - nadruk op operationele en kortetermijn aansturing. 	<ul style="list-style-type: none"> - ook gericht op middellangetermijn-verantwoordelijkheid voor <ul style="list-style-type: none"> . kwaliteitsbevordering (opleiding/training); . in- en uitstroom van medewerkers; . minimaliseren ziekteverzuim. 	Aanvullend: <ul style="list-style-type: none"> - nadruk op kwaliteitsborging en verbetering in het bedieningsproces. 	
Zelfstandigheid		<ul style="list-style-type: none"> - de direct leidinggevende is direct te raadplegen door fysieke nabijheid dan wel oproepbaarheid. 	<ul style="list-style-type: none"> - leidinggevende is oproepbaar/consulteerbaar bij problemen/onvolkomenheden die buiten de kaders van de eigen beslissingsbevoegdheid vallen. 	<ul style="list-style-type: none"> - eindverantwoordelijk voor alle operationele bedrijfs-aangelegenheden met uitzondering van de keuken; - slechts in uitzonderlijke situaties wordt de leidinggevende geconsulteerd. 	
Optimalisatie		<ul style="list-style-type: none"> - signaleert en meldt verbetermogelijkheden vanuit zijn/haar dagelijkse praktijk. 	<ul style="list-style-type: none"> - brengt vanuit praktijkervaring en suggesties van gasten actief verbetervoorstellen in m.b.t. werkmethoden, roosterindelingen, menukaart e.d. 	<ul style="list-style-type: none"> - brengt onderbouwd advies in over menu/wijnkaart, in-/exterieur e.d., op basis van suggesties van gasten en trends/ontwikkelingen in de markt. 	

Kennis en ervaring		- mbo 3 werk- en denkniveau.	- mbo 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; - inzicht in (optimalisaties van) bedrijfsprocessen.	- mbo 4 werk- en denkniveau, bij voorkeur aangevuld met SVH-leermeester-diploma; - inzicht in trends/ontwikkeling die van invloed kunnen zijn op menu/wijkaart e.d.; - ervaring in het aansturen van medewerkers.	
Functiegroep		5	6 (referentie)	7	

RF249588/cl/sb/091024