Allround medewerker bediening II

Context

De functie van **allround medewerker bediening II** kenmerkt zich door 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. De allround medewerker bediening II **neemt (tafel)reserveringen aan**, **ontvangt gasten bij binnenkomst**, **begeleidt en adviseert ze bij hun menukeuze**, **serveert gerechten en dranken** uit en **rekent met gasten af**. Aanvullend **stuurt** de functie **vaktechnisch 1 of 2 collega's aan**. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Voorbereiding van de bediening Ter voorbereiding van de bediening zijn ruimtes in orde gemaakt, tafels klaargezet en ingedekt en is (voor recepties en partijen) geassisteerd bij de opbouw van zalen. Gebruiks- en verbruiksvoorraden (linnengoed, servies, glaswerk, bestek, warmhouders) en materialen voor het 'werken aan tafel' zijn gecontroleerd en aangevuld.	- juiste, tijdige en volledige voorbereiding; - tafels gedekt volgens instructie; - uiterlijke staat omgeving (opgeruimd, schoon); - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden, HACCP en presentatie).
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.	- 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.
Kassa- en verantwoordingswerkzaamheden Consumpties zijn afgerekend met gasten, gebruikmakend van kassavoorzieningen (contante en pinbetaling). De kassa is gecontroleerd, afgedragen en verantwoord.	- correct gebruik kassa; - kasverschillen; - adequate uitleg van verschillen.
(Tafel)reserveringen Tafelreserveringen zijn aangenomen, genoteerd en zo nodig afgestemd met leidinggevende.	- correct gebruik reserveringssysteem; - volgens procedure.
Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden De publieke en eigen werkruimten (tafels, vloeren e.d.) voldoen aan de eisen van schoon en hygiënisch.	- opgeruimde/schone werkomgeving; - conform voorschriften.
Registratie Verbruiken, voorraden en restanten zijn geregistreerd.	- juiste, volledige en tijdige registraties.

Bezwarende omstandigheden

- 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.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	ALLROUND MEDEWERKER BEDIENING I	ALLROUND MEDEWERKER BEDIENING II	+
Aard gastencontact	Zie functieomschrijving en NOK medewerker bediening	- gastencontact is dienstverlenend en informerend.	- gastencontact is dienstverlenend, informerend en adviserend.	Zie functieomschrijving en NOK chef bediening
Begeleiding menu- en wijnkeuze		- begeleiding gast bij menukeuze: geven van uitleg over menu-delen en de opbouw van gerechten die op de kaart staan; - informeren van gasten over opbouw wijnkaart, de herkomst en de smaak van de afzonderlijke wijnen.	- adviseren gasten bij menukeuze en geven van uitleg over zowel opbouw van gerechten als bereidingswijze en smaakcombinaties; - adviseren van gasten bij de juiste wijnkeuze bij het gekozen gerecht volgens de principes van aanvullende, begeleidende of tegengestelde smaak.	
Serveerwijze		- gericht op uitserveren, ook vanuit schalen.	- verrichten van speciale serveerhandelingen en bereidingen aan tafel.	
Begeleiding collega's		- niet van toepassing.	- vaktechnische aansturing van 1 of 2 collega's.	
Kennis en ervaring		- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - kennis van en ervaring met bedrijfsspecifieke voorschriften; - inzicht in de (wettelijke) voorschriften op het gebied van veiligheid en (sociale) hygiëne; - beheerst de basis serveerhandelingen waarbij gebruikt gemaakt moet worden van bestek.	- mbo 3 werk- en denkniveau; - kennis van en ervaring met bedrijfsspecifieke voorschriften; - inzicht in de (wettelijke) voorschriften op het gebied van veiligheid en (sociale) hygiëne; - beheerst de speciale serveerhandelingen en bereidingstechnieken op het niveau van aankomend gastronoom; - goede wijnkennis, kent de primaire smaakkarakters van wijnen van de diverse druivenrassen.	
Functiegroep		**4**	**5 (referentie)**	

RF249586/cl/sb/091024