Hoofd bediening II

Context

Het **hoofd bediening II** komt voornamelijk voor in het grotere reguliere bedrijf waar gerechten en dranken worden geserveerd. Het hoofd bediening II **stuurt de medewerkers bediening hiërarchisch aan** via tussenchefs (75 tot 150 medewerkers en/of 30 tot 50 fte's) waarbij de focus ligt op de **realisatie van kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen** (normkosten/-uren, efficiencyverbetering, acties, formuleren en uitdragen richtlijnen) en het **genereren van stuurinformatie** ten behoeve van management. De medewerker is **eindverantwoordelijk voor de kwaliteit** van zowel **serviceverlening** als **advisering van gasten** in alle fasen van het verblijf in het restaurant. Functiehouder heeft een niet-vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Afdelingsplan Het jaarlijkse afdelingsplan is opgeleverd en ter goedkeuring besproken. Na goedkeuring is het plan vertaald in acties en activiteiten.	- ambitieniveau; - kwaliteit onderbouwing plannen; - aansluitend op beleid organisatie.
Voortgang en kwaliteit bediening De voortgang en kwaliteit van de bediening is bewaakt. Processen, operationele zaken, knelpunten en oplossingen binnen het team zijn afgestemd. Door (tijdige) afstemming met andere disciplines zijn knelpunten voorkomen of opgelost. De naleving van voorschriften, procedures en externe regelgeving is geborgd.	- gasttevredenheid (benadering, advies, uitstraling/presentatie); - tijdige, juiste en volledige voorbereiding (% tekort, tijdige bestelling/afroep e.d.); - financiële bijdrage (additionele verkoop, kasverschillen, spillage e.d.); - conform voorschriften (HACCP, presentatie); - efficiency planning (personeelskosten in % omzet).
Realisatie en monitoring doelstellingen De voortgang in het behalen van (doelstellingen in) het afdelingsplan is gemonitord. Geplande acties en activiteiten zijn in afstemming met leveranciers uitgevoerd en beoogde resultaten zijn gerealiseerd.	- tijdige signalering (dreigende) afwijking van afdelingsdoelstellingen; - effectieve samenwerking met leveranciers; - resultaat van acties/reclames;
Personeelsmanagement De afdeling beschikt over een bezetting met de juiste kwaliteit en kwantiteit, ook op langere termijn, waarmee de toegevoegde waarde van de afdeling wordt gerealiseerd. De resultaatbijdragen, ontwikkeling, betrokkenheid en motivatie van medewerkers zijn effectief aangestuurd.	- aansluiting op bedrijfsplan; - beschikbaarheid vereiste competenties; - flexibiliteit inzetbaarheid; - realisatie doelstellingen HR-beleid.
Verbetervoorstellen en optimalisatie Structurele knelpunten zijn gesignaleerd en werkprocessen en procedures zijn geëvalueerd. Advies t.a.v. optimalisaties is gegeven en verbetervoorstellen zijn gedaan. Na goedkeuring zijn verbeteringen/aanpassingen geïmplementeerd.	- tijdigheid opgepakte knelpunten; - juiste inschatting prioriteiten; - efficiënte/effectieve werkprocessen.
Rapportage en verantwoording Er is inzicht in gerealiseerde resultaten, bijzonderheden en (oorzaken van) afwijkingen t.b.v. bijsturing en evaluatie.	- tijdigheid, volledigheid, betrouwbaarheid; - onderbouwing resultaten/ afwijkingen; - conform richtlijnen financieel beleid.

Bezwarende omstandigheden

Niet van toepassing.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	HOOFD BEDIENING I	HOOFD BEDIENING II	+
Leidinggeven	Zie functieomschrijving en NOK chef bediening	- via tussenchefs hiërarchisch leidinggeven aan 25 tot 75 medewerkers en/of 10 tot 30 fte's.	- via tussenchefs hiërarchisch leidinggeven aan 75 tot 150 medewerkers en/of 30 tot 50 fte's.	Zie functieomschrijving en NOK F&B manager bedrijfsleider
Scope		- voornamelijk gericht zijn en inspelen op de kortere tot middellange termijn.	- tenminste 1 jaar vooruit kijken en anticiperen op te verwachten in- en externe ontwikkelingen.	
Vrijheidsgraden		- oplossen van kwesties – ook voor de langere termijn, mits die binnen gegeven kaders en richtlijnen mogelijk is; - bij niet-reguliere kwesties vragen om toestemming van de leidinggevende.	- zelfstandig besluiten van kwesties, ook buiten gegeven kaders en richtlijnen; - achteraf verantwoording afleggen aan leidinggevende.	
Optimalisatie		- leveren van onderbouwd advies en input voor optimalisaties (bijvoorbeeld voor werkmethoden, roosterindelingen e.d.); - implementeren van goedgekeurde verbetervoorstellen.	- Initiëren, implementeren en realiseren van verbeteringen; - op basis van een kosten/baten-analyse benoemen van benodigde budgetten.	
Planvorming		- leveren van input voor afdelingsjaarplannen; - bijdragen aan de realisatie van afdelingsjaarplannen.	- opstellen van afdelingsjaarplannen; - dragen van verantwoording voor de realisatie van afdelingsjaarplannen.	
Kennis en ervaring		- mbo 4 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; - ervaring in een leidinggevende functie.	- mbo 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; - aantal jaren ervaring in een leidinggevende functie; - inzicht in de effecten van ontwikkelingen in de nabije toekomst.	
Functiegroep		**7**	**8 (referentie)**	

RF249589/cl/sb/091024