# Medewerker bediening II

## Context

De functie van **medewerker bediening II** komt voornamelijk voor in het reguliere horecabedrijf, al dan niet onderdeel uitmakend van een keten. Kenmerkend in de functie is **de dienstverlening in het algemeen** en het **reageren op de verwachtingen en wensen** van de gast in het bijzonder. De medewerker bediening II is primair verantwoordelijk voor het **serveren van dranken en gerechten**, maar kan (afhankelijk van het niveau en de aard van de formule) ook worden ingezet op het **opnemen van bestellingen**, **aannemen van tafelreserveringen** en **afrekenen met gasten.** Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

## Resultaatprofiel

| TOEGEVOEGDE WAARDE | RESULTAATINDICATOREN |
|---|---|
| **Voorbereiding van de bediening**<br>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. | - juiste, tijdige en volledige voorbereiding;<br>- tafels gedekt volgens instructie;<br>- uiterlijke staat omgeving (opgeruimd, schoon);<br>- conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden, HACCP en presentatie). |
| **Bediening**<br>Gasten ervaren een optimale dienstverlening door een gastvrije ontvangst en door het informeren van gasten over dranken en menu, het opnemen van bestellingen, het uitserveren van dranken en gerechten en het in het algemeen proactief inspelen op (latente) behoeften van gasten. De keuken is juist en tijdig geïnformeerd over de bestellingen. | - gasttevredenheid (benadering, omgang, wijze van serveren);<br>- tijdig en juist aan de keuken doorgegeven bestellingen;<br>- naleving hygiënevoorschriften;<br>- volledigheid en juistheid van verstrekte informatie. |
| **Kassa- en verantwoordingswerkzaamheden**<br>Consumpties zijn afgerekend met gasten, gebruikmakend van kassavoorzieningen (contante en pinbetaling). De kassa is gecontroleerd, afgedragen en verantwoord. | - correct gebruik kassa;<br>- kasverschillen;<br>- adequate uitleg van verschillen. |
| **Tafelreserveringen**<br>Tafelreserveringen zijn aangenomen, genoteerd en zo nodig afgestemd met leidinggevende. | - correct gebruik reserveringssysteem;<br>- volgens procedure. |
| **Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden**<br>De publieke en eigen werkruimten (tafels, vloeren e.d.) voldoen aan de eisen van schoon en hygiënisch. | - een nette, schone, veilige werkomgeving;<br>- volgens voorschriften. |
| **Registratie**<br>Verbruiken, voorraden en restanten zijn geregistreerd. | - juiste, volledige en tijdige registraties. |

## Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het tillen, verplaatsen van goederen, bladen, stapels borden e.d.;
- lopend en staand werken, manoeuvreren met borden/bladen;
- regelmatig sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.

## Niveau-onderscheidende kenmerken

| | - | MEDEWERKER BEDIENING I | MEDEWERKER BEDIENING II | + |
|---|---|---|---|---|
| **Aard gastencontact** | Geen referentiefunctie beschikbaar | - gastencontact is beperkt en gericht op dienstverlening. | - gastencontact is informerend en gericht op toelichten van menudelen. | Zie functieomschrijving en NOK barkeeper allround medewerker bediening |
| **Aard werkzaamheden** | | - hoofdzakelijk gericht op de verblijfsfase van gasten;<br>- hoofdzakelijk bezorgen/serveren van dranken en gerechten, afruimen van tafels en/of (aan)vullen van buffetten;<br>- werkzaamheden vinden plaats volgens eenduidige instructies en werkmethoden. | - gericht op alle fasen van het bezoek van gasten;<br>- aannemen van (tafel)reserveringen, begeleiden/placeren van gasten, opnemen en serveren van bestellingen, afrekenen;<br>- werkzaamheden vinden plaats volgens vaste voorschriften en richtlijnen. | |
| **Kennis en ervaring** | | - mbo 1-2 werk- en denkniveau;<br>- idem medewerker bediening II. | - mbo 2 werk- en denkniveau;<br>- inzicht in de (wettelijke) voorschriften op het gebied van veiligheid en (sociale) hygiëne;<br>- kennis van en ervaring met bedrijfsspecifieke voorschriften. | |
| **Functiegroep** | | **2** | **3 (referentie)** | |

RF249590/cl/sb/091024